

Universidad de Sancti Spíritus
“José Martí Pérez”
Facultad de Ciencias Empresariales



*Tesis presentada en opción al título académico
Máster en Dirección*

Título

*Sistema de gestión de información para el sector
por cuenta propia de la provincia de Sancti
Spíritus*

AUTORA

Lic. Cibelis Irercis Fabregas Caballero.

TUTORA

MSc. Marilyn Bernal Pardo

MSc. Katia Caraballosa Granada

CONSULTANTE

Dr. C. Osvaldo Romero Romero

Sancti Spíritus, 2015



Dedicatoria

A:

Mis dos grandes tesoros

♥ *Jose Raúl* ♥

Y

♥ *Marcos Antonio* ♥



Agradecimientos

“Sentir gratitud y no expresarla es como envolver un regalo y no darlo”

William Arthur Ward

A Dios y a la Virgencita de la Caridad del Cobre por permitirme vivir y disfrutar de este logro.

A mis pequeños Jose Raúl y Marcos Antonio -mis dos grandes tesoros- a ellos todo mi esfuerzo y sacrificio de ser mejor profesional.

A mi familia por su apoyo incondicional en estos momentos críticos, en velar por mis logros y por las ideas positivas de hacer.

A mi querido esposo por su amor, comprensión y compañía... me das aliento para seguir, sencillamente... me sobran motivos.

A mi tutora de siempre, desde mis inicios en el mundo de la ciencia me ha llevado de la mano con perseverancia, y firmeza, demostrándome que siempre se abrirá una puerta, para ver salir el sol...y alcanzar los sueños, a mi gran amiga, MSc. Katia Caraballosa Granada, por su incondicional amistad, conocimientos, ayuda y preocupación.

A mi profesora, colega y tutora MSc. Marifyn Bernal Prado por su guía en momentos críticos para alcanzar este logro.

A mi colega, amigo, consultante y generador de este proyecto Dr. C. Osvaldo Romero Romero por sus ideas, conocimientos y ayuda en todo momento.

A mi colega de estudio y además mi amigo MSc. Roberto Sánchez Cruz por darme su ayuda en momentos de tensión.

A los que por desgracia ya no están... los llevo en mi ♥.

A todos mi más sincero y eterno agradecimiento,

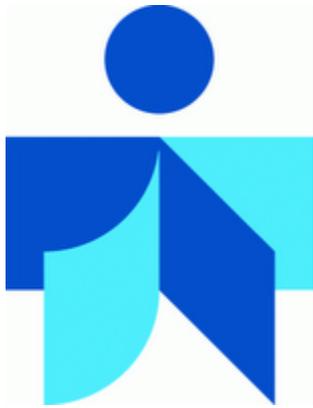
¡A todos, Muchas Gracias!



Pensamiento

“El aprendizaje no es la obtención de información, el aprendizaje es mejorar nuestra capacidad para iniciar acciones y lograr una mejora sostenida en el desempeño”.

Peter Senge



*Publicaciones de
la Autora*

PUBLICACIONES DE LA AUTORA

Se publicó el artículo titulado “Programa de alfabetización informacional para el personal bibliotecario de la Universidad de Sancti Spíritus” en la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud Volumen 26, No. 2 del año 2015 con ISSN 2307-2113, la cual está arbitrada e indexada en bases de datos internacionales reconocidas en el I Nivel, la misma guarda una estrecha relación con la presente investigación al diseñar un Sistema de Gestión de Información para el Sector por Cuenta Propia donde unos de sus componentes fundamentales es el Programa de ALFIN que se diseña para el cuentapropista con el objetivo de fomentar sus competencias informacionales.



Resumen

RESUMEN

En el presente trabajo titulado “*Sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus*”, se exponen aspectos teóricos – conceptuales sobre sistemas de gestión de información, auditoría de información, programas de ALFIN, competencias informacionales, y capacidad de innovación relacionados con el sector por cuenta propia; además, de una breve reseña acerca de las PyMEs y del trabajo por cuenta propia en Cuba. Se expone el tipo de investigación seleccionada para la realización del estudio, así como los materiales, métodos y técnicas empleadas para el análisis de la información en el cual se tuvo en cuenta la observación, el cuestionario, lo que facilitó sentar las bases teóricas que sustentan la propuesta de la investigación. Se define una guía metodológica para el diseño de un sistema de información conformada por la propuesta de Auditoría de Información de Villardefrancos (2005) y para el programa de ALFIN el modelo The Big Six Skills y la Guía para programa de ALFIN de la ACRL y la ALA. Se analizan los resultados de la encuesta aplicada a los cuentapropistas para definir sus demandas de información y aprendizaje y caracterizar este sector en Sancti Spíritus. Se diseña el sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia Sancti Spíritus, el cual está estructurado bajo el ciclo de Deming, consta de cuatro fases con catorce componentes de secuencia lógica y cíclica. Se presenta la bibliografía citada a partir del estilo bibliográfico APA, 6ª ed. para la descripción de referencias bibliográficas de documentos impresos y electrónicos.



Listado de Abreviaturas

LISTADO DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y/O SÍMBOLOS
EN ORDEN DE ALFABÉTICO

1.	AI	Auditoría de Información
2.	ALA	American Library Association
3.	ALFIN	Alfabetización Informacional
4.	CILIP	Chartered Institute of Library and Information Professionals
5.	DPT	Dirección Provincial de Trabajo
6.	EE.UU	Estados Unidos de América
7.	GC	Gestión del Conocimiento
8.	GI	Gestión de Información
9.	K	Coeficiente de competencia
10.	K _c	Coeficiente de conocimiento o información
11.	MEC	Modelo Económico Cubano
12.	ONAT	Oficina Nacional de la Administración Tributaria
13.	ONE	Oficina Nacional de Estadística
14.	PCC	Partido Comunista de Cuba
15.	PIB	Producto Interno Bruto
16.	PyMEs	Pequeña y Medianas Empresas
17.	RAE	Real Academia Española
18.	SGI	Sistema de Gestión de Información
19.	SI	Sistema de Información
20.	SPCP	Sector Por Cuenta Propia
21.	TPCP	Trabajo Por Cuenta Propia
22.	TICs	Tecnologías de la Información y la Comunicación
23.	URSS	Unión de República Socialista Soviética



Tabla de Contenido

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	11
LISTADO DE ABREVIATURAS, SIGLAS Y/O SÍMBOLOS	13
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES TEORICOS-CONCEPTUALES	10
1.1. SISTEMAS	10
1.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	11
1.2.1. LA INFORMACIÓN Y LA INFORMACIÓN COMO RECURSO.....	13
1.2.2. TIPOLOGÍAS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	15
1.3. SISTEMA DE GESTIÓN	16
1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	18
1.4.1. TIPOLOGÍAS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	20
1.4.2. ELEMENTOS QUE COMPONEN UN SGI	21
1.5. AUDITORÍA EN INFORMACIÓN	23
1.6. PROGRAMAS DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	24
1.6.1. LAS COMPETENCIAS INFORMACIONALES	26
1.7. CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	28
1.8. LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y EL SECTOR POR CUENTA PROPIA EN CUBA	31
1.8.1. ACERCAMIENTO AL SECTOR POR CUENTA PROPIA EN CUBA	32
1.9. CONCLUSIONES PARCIALES DEL CAPÍTULO I	35
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.2. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.3.1. MÉTODOS DEL NIVEL TEÓRICO.	42
2.3.2. MÉTODOS DEL NIVEL EMPÍRICO	44
2.3.3. TÉCNICAS EMPLEADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	44
2.4. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	50
2.4.1. ESTRUCTURA GENERAL PARA EL DISEÑO DEL SGI.....	50
2.4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	51
2.4.2.1. ESTRUCTURA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DE UN SGI	51
2.5. CONCLUSIONES PARCIALES DEL CAPÍTULO II.....	60

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SECTOR POR CUENTA PROPIA DE LA PROVINCIA SANCTI SPÍRITUS ..	61
3.1. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR POR CUENTA PROPIA DE LA PROVINCIA SANCTI SPÍRITUS	61
3.2. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA	64
3.2.1. ANÁLISIS, RESULTADOS Y REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CUESTIONARIO	65
3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SECTOR POR CUENTA PROPIA DE LA PROVINCIA DE SANCTI SPÍRITUS	69
3.3.1. COMPETENCIAS INFORMACIONALES ESPERADAS	87
3.4. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN POR CRITERIOS DE EXPERTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SECTOR POR CUENTA PROPIA ESPIRITUANO	89
3.4. CONCLUSIONES PARCIALES DEL CAPÍTULO III	93
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS	114
ANEXO 1: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE DATOS EN INFORMACIÓN. FUENTE: COMAS RODRÍGUEZ (2013: P. 24)	114
ANEXO 2: CICLO DE VIDA DE LA INFORMACIÓN. FUENTE: VIZCAYA (2002).	115
ANEXO 3: CUADRO SINÓPTICO CON PRINCIPALES AUTORES E INSTITUCIONES QUE ABORDAN Y DEFIENDEN LA ALFIN. FUENTE: ROBLES (2009, P. 11).....	116
ANEXO 4: GUÍA DE OBSERVACIÓN AL SECTOR POR CUENTA PROPIA DE SANCTI SPÍRITUS.	117
ANEXO 5: REPRESENTACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DEL MUNICIPIO SANCTI SPÍRITUS.	118
ANEXO 6: DIAGRAMA PARETTO APLICADA AL MUNICIPIO SANCTI SPÍRITUS.....	120
ANEXO 7: DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA POR MUESTREO PROBABILÍSTICO ESTRATIFICADO.....	121



Introducción

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo se encuentra transitando por un profundo dilema en cuanto a la economía, la cual es caracterizada por ser una “crisis estructural sistémica” (Martínez, 2013); en donde lleva también implícita las crisis económica, financiera, energética, alimentaria y ambiental. Todo ello siendo el resultado del desarrollo de los países industrialistas que agotan los recursos naturales para sus beneficios.

La crisis económica conceptualizada según González-Tabla y Álvarez (2009), como “la crisis global”, es sumamente perceptible, aunque se haya originado en el centro de los países capitalistas (EE.UU y la Unión Europea), diseminándose a todos los demás países, siendo los subdesarrollados los más afectados tal como África, Asia, América Latina y el Caribe. El impacto de la misma ha tenido mayor repercusión en los países antes mencionado, situación que se puede observar en la inestabilidad de los precios, en las demandas para sus productos y servicios de exportación, así como, en restricciones en las posibilidades de obtención de financiamiento externo, en la declinación del crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB); condiciones que agudizan el incremento de la pobreza, el desempleo y el hambre.

Cuba, como país socialista y en vías al desarrollo no ha quedado excluido ante tal situación. Tras el derrumbe del campo socialista de la URSS en la década de los 90, los Estados Unidos (EE.UU) ha acrecentado su bloqueo económico, social, y cultural contra el gobierno cubano, por lo que este se ha visto obligado a reestructurar su modelo económico por caer en una depresión severa denominada como “Período Especial”, donde el país tomó importantes decisiones en el ámbito macroeconómico, social y estructural, estas medidas se constituyeron en decretos como parte de la reforma económica y fiscal de los años 90 y entre ellas se encuentra el Decreto-Ley 141 del año 1993 sobre la autorización del ejercicio del por cuenta propia.

En el decreto antes mencionado, según Escalante (2013) se determinaba las actividades que podían ser realizados por el Trabajado por Cuenta Propia (TPCP), además, establecía los sectores de la población que podían ejercerlas y los requisitos imprescindibles para realizarlo.

Con el actual proceso de transformaciones del Modelo Económico Cubano (MEC) y el reordenamiento de la fuerza laboral en el sector estatal, plasmado en la Resolución sobre los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, proveniente del 6to Congreso del Partido Comunista de Cuba (2011), manifiesta que el modelo económico seguirá basándose en la propiedad socialista sobre los medios de producción en el cual se maneja el principio de distribución socialista: “de cada cual

según su capacidad, a cada cual según su trabajo” (p. 5) y en la misma se plasma la decisión de adecuar otra forma de gestión como parte del rediseño de la política económica con el objetivo de contribuir a elevar la eficiencia en la economía nacional.

En el documento antes mencionado en su lineamiento No. 2, el cual está dirigido al nuevo modelo de gestión económica; reconoce al Sector por Cuenta Propia (SPCP) como una forma más de producción la cual contribuye de forma directa en el perfeccionamiento de la economía del país, así como una alternativa viable a la reestructuración del empleo en el sector estatal, (p. 10).

Para Escalante (2013) refiere que la estrategia planteada por el gobierno cubano en torno a la gestión no estatal, haciendo énfasis en el TPCP, está enfocada a "su ampliación, partiendo del objetivo primordial que es combatir y reducir las plantillas infladas y modificar la estructura del empleo", fundamentalmente para impulsar "la necesidad de trabajar" (p. 4).

Por lo que hace necesario que el SPCP sea capaz de desarrollarse sobre la base de los principios económicos, sociales, culturales, políticos, ideológicos y demográficos de la sociedad en la que se encuentra inmersa. Para ello, sus trabajadores deben interactuar con herramientas, sistemas, y programas, entre otras; que gestionen la capacitación, el control, y evaluación de los procesos, productos y servicios que brindan a la comunidad.

Una herramienta básica en todo ese proceso lo constituye la creación e implementación de un Sistema de Gestión de Información (SGI) para la búsqueda, la recuperación, el uso y el acceso de la información como elemento vital para el desarrollo de este tipo de negocio, ya que favorece y posibilita el proceso de toma de decisiones pues el SGI lleva implícito la capacitación en el desarrollo de las competencias informacionales las cuales permiten potenciar la capacidad innovación en sus negocios y el control de los procesos de información que se ejecutan en el mismo.

En este momento la posición que toman los TPCP están encaminadas a la satisfacción del usuario/cliente, aunque no tengan la forma ideal de buscar, recuperar, usar y acceder a la información necesaria que los ayude a realizar dicha actividad, es por ello, la necesidad de utilizar programas de capacitación en información, más conocidas por programas de Alfabetización Informacional (ALFIN), cuyo objetivo principal es potenciar las competencias informacionales en este sector que garantice "saber cuándo y por qué necesitan la información, dónde pueden encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética" (CILIP, 2007, p. 5).

A pesar del amplio sistema documental nuevo en el país que sirve de sustento económico y legal; para el SPCP se hace difícil el acceso a la misma proporcionando el desconocimiento de la información necesaria para dirigir eficientemente y mantener el negocio, por lo que existe la necesidad de elevar las competencias informacionales en este sector, para que sean más autónomos en gestionar y satisfacer sus necesidades informativas, y de esta forma mejorar su capacidad de innovación al brindar a la sociedad, productos y servicios con mayor calidad.

En la provincia de Sancti Spíritus al cierre del mes de febrero del año 2012 según la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT), se destacan dentro de los TPCP un 45% de personas que no poseían vínculo laboral; seguido por trabajadores estatales que acumulan un 20%; las personas jubiladas representan el 16% y las amas de casa que ocupan el 14% de las personas que constituyen el SPCP.

Al cierre de diciembre del año 2012, existía un total de 1 623 TPCP a los cuales se le proporcionó la baja del sistema que regula esta actividad, lo que representa el 37%, cifra que continúa siendo alarmante, y para el cierre del mes de enero del año 2013, cuando esta situación alcanza el 42%, y para diciembre del año 2014 en su cierre estadístico, la cifra de licencias devueltas asciende a 6 324, para un 54%, valor que supera considerablemente el rango de mortalidad de este tipo de negocios de pequeña escala. Las cifras de bajas en las licencias de los TPCP son por actividad del sector, pero por personas asciende a la cifra de 27 395 cuentapropistas.

Las dificultades más frecuentes que presenta el SPCP según información proporcionada por la ONAT y la Dirección Provincial de Trabajo (DPT), tanto en la mortalidad de los negocios como en su forma de gestión, vienen dadas principalmente por las siguientes limitaciones:

1. Falta de un manual de seguridad, salud y protección en el trabajo por cada actividad del SPCP.
2. Insuficiente gestión del capital humano basada en la capacitación para el SPCP.
3. Carencia de una herramienta que gestione la información necesaria para el SPCP.

Al no existir una herramienta en cuanto a los procedimientos, conocimientos básicos y herramientas de administración que asesore al SPCP, se hace necesario desarrollar un sistema que sea capaz de reunir aspectos necesarios de esta forma de gestión y de trabajo para enfrentar la competitividad que se maneja en estos negocios.

Por ello es imprescindible que el SCPC logre desarrollar las competencias informacionales, pues las destrezas y conocimientos que de ella se genera, hace que el

negocio obtenga mejores utilidades, al aprovechar las oportunidades que se originan en el entorno, ya que necesitan mayor información y formación de conocimientos, que le resulten de utilidad para encarar sus retos de competencia y prosperidad en el nuevo modelo económico cubano.

Es necesario crear un mecanismo, que sea práctico para que los TPCP entiendan la importancia de su actividad y como realizarla de una forma eficiente para que no afecte su economía ni la del usuario/cliente.

Crear un SGI a partir de los programas ALFIN que fomente la capacitación en información en el SPCP, y que garantice elevar las competencias informacionales, posee gran importancia para que pueda ejercer su actividad de forma eficiente y brindar una total garantía a su trabajo desde el punto de vista empresarial, evitando el fracaso de su negocio. Esto trae como consecuencia que los TPCP se sientan estimulado a continuar esta vía de empleo y contribuir así a la satisfacción de la sociedad y el desarrollo de la economía del país.

Por lo que se evidencia que la información que se desarrolla como parte del proceso de gestión en el SPCP tiene que ser aunado en un sistema pues cuando se habla del término gestión empresarial, no siempre se incluye la gestión de información como una necesidad intrínseca de todo sistema, que en el caso del SPCP se evidencia por la falta de búsqueda, recuperación, uso y acceso a la información.

Teniendo en cuenta lo anterior señalado, se formula como:

Problema científico

La inexistencia de un sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituano limita sus competencias informacionales y su capacidad de innovación.

Objetivo general

Desarrollar un sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituano que permita potenciar las competencias informacionales y su capacidad de innovación.

Objetivos específicos

1. Elaborar un marco teórico y conceptual asociada al sector por cuenta propia sobre las variables en estudio.
2. Diagnosticar las demandas de información del sector por cuenta propia espirituano que permita desarrollar las competencias informacionales en los trabajadores dicho sector.
3. Proponer un sistema de gestión de información para el sector cuentapropista

espirituario que potencie las competencias informacionales y su capacidad de innovación.

4. Validar a partir del criterio por expertos el sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituario, como desarrolla las competencias informacionales y su capacidad de innovación.

Objeto de estudio

Gestión del sector cuentapropista.

Campo de acción

Sistema de gestión de información.

Hipótesis

Si se desarrolla un sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituario se elevarán las competencias informacionales y su capacidad de innovación.

Variable independiente

Sistema de gestión de información.

Variables dependientes

Las competencias informacionales y su capacidad de innovación.

Tipo de investigación

Se considera que la presente investigación es fundamentalmente:

- Descriptiva: ya que se basa en describir el estado actual del sistema de gestión de información del SPCP; para sobre esa base proponer alternativas que lo modifiquen en la búsqueda de un mejoramiento del mismo.

Métodos científicos

Para la confección del presente trabajo se emplea un sistema de métodos y técnicas con sus correspondientes instrumentos los cuales pertenecen a los niveles teórico, empírico y estadístico o del procesamiento matemático.

De los métodos del nivel teórico se emplean:

- Análisis y síntesis: se usa con el objetivo de analizar detalladamente la información que en el orden teórico y empírico se obtiene con el estudio realizar y se sintetiza los elementos que resultan útiles para la elaboración y aplicación de la propuesta de intervención.
- Inducción – deducción: se utiliza para establecer generalizaciones en relación con

los resultados científicos de la investigación a partir del análisis particular de los criterios de diferentes autores y de la teoría científica.

- Análisis histórico-lógico: se emplea para el estudio de las diferentes fuentes de información, la evolución y la marcha progresiva de las teorías fundamentales sobre las cuales se realiza la presente investigación.

De los métodos del nivel empírico se utilizan:

- Observación: permite conocer la problemática actual, es decir, la dificultad que posee el SPCP de la provincia de Sancti Spíritus en la falta de gestión de información en el desarrollo de su actividad.
- Análisis documental: se realiza un estudio en la documentación que recoge las metodologías y aspectos a tener en cuenta para la realización de la propuesta.

De las técnicas se emplean:

- Encuesta: se aplica para conocer el estado actual del sector por cuenta propia, para ello se confecciona un cuestionario, donde el encuestado debe plasmar sus criterios acerca de cómo acceden a la información.
- Estadístico-matemático: se emplea el análisis porcentual, para procesar los datos obtenidos de las técnicas empleadas.
- Criterio de expertos: se utiliza para estimar la validez, y pertinencia de la propuesta realizada, a través de fórmulas para calcular el Coeficiente de Competencia (K) y el Coeficiente de Conocimiento o Información (Kc).

Población

La población que se maneja en este trabajo para la constatación del problema la constituyen los cuentapropistas del municipio de Sancti Spíritus por ser el que más ingresos tienen en el SPCP. Según los datos referidos por la ONAT, en el cierre estadístico del mes de marzo del año 2013, la población suma un total de **1 821** TPCP.

Muestra

La muestra se determina a través del muestreo probabilístico estratificado del municipio Sancti Spíritus, para un valor aproximado de **262** TPCP.

Actualidad

La actualidad de esta investigación se basa en la importancia de elaborar un SGI para el SPCP espirituano el cual contribuya al desarrollo de las competencias informacionales de este sector y que accedan a la información necesaria para el mejoramiento en su capacidad de gestión, lo que permite elevar su capacidades de innovación así como su contribución al desarrollo de la economía del país.

Novedad científica

Se pone de manifiesto la novedad científica de este trabajo en las siguientes puntualizaciones:

- Diagnóstico de las necesidades de información del sector cuentapropista.
- Diseño de un sistema de gestión de información para el sector cuentapropista.
- Desarrollo de un programa de ALFIN para el sector cuentapropista.

Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición	Beneficios
Sistema de Gestión de Información	Es un conjunto de procesos de generación, transformación y decodificación de información para la satisfacción de necesidades informativas de los usuarios que garantice la búsqueda, recuperación, uso y acceso para la toma de decisiones y el fomento de las competencias informacionales necesarias para su empleo y con ello la capacidad innovadora para el desarrollo de su actividad.	<ul style="list-style-type: none"> •Asegura la búsqueda, recuperación, uso y acceso de la información en correspondencia con las demandas de los usuarios. •Brinda capacitación de información para adquirir las competencias necesarias para su empleo. •Mejora el tratamiento de la información por parte de los usuarios. •Potencia el nivel de creatividad de los usuarios.
Variables Dependientes	Definiciones	Beneficios
Competencias Informacionales	Proceso cognoscitivo a nivel individual que mediante el conjunto de conocimientos y habilidades, que capacitan a los individuos para acceder, buscar, recuperar, evaluar, usar y disponer de la información en el	<ul style="list-style-type: none"> •Reconoce la naturaleza y nivel de necesidad de información. •Accede la información de manera eficaz y eficiente. •Evalúa de forma crítica la información obtenida y la de sus fuentes.

	<p>momento oportuno para la toma de decisiones a lo largo de la vida de forma eficiente y autónoma.</p> <p>Basados en las definiciones de la ACRL y la ALA</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Comunica la información. •Usa, respetuosamente, la información ética - legal. •Resolución de problemas y aprender a trabajar de manera autónoma •Sánchez (2010)
<p>Capacidad de innovación</p>	<p>Son las potencialidades del sistema gerencial de una empresa, así como las habilidades y conocimientos que tienen los miembros de la organización, por lo cual se eleva su aptitud de adaptabilidad a nuevos escenarios de desarrollo, que van desde la asimilación de nuevas tecnologías, cambios de procesos, incorporación de experiencias aprendidas, hasta el lanzamiento de nuevos productos o servicios, como consecuencia de la aparición de nuevas oportunidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, surgidas de la información generada en la relación con proveedores, la competencia o modificaciones de la demanda en el mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de crear y volver a recrear. •Mejora en la oferta y demanda de los servicios y productos. •Desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios. •Incremento de usuarios/clientes. •Mayor competitividad. •Permite aumentar la calidad y la fiabilidad de los productos y servicios que se oferta. •Hace posible la diferenciación con respecto a los productos competidores al ofrecer mayor calidad en sus productos y servicios. •Propicia un incremento en la demanda efectiva. •Permite ampliar y mantener mercados.

Resultados esperados

1. El diagnóstico real de las necesidades de información que presenta el SPCP de la provincia en general y por las diferentes clasificaciones de la actividad que realizan.
2. La propuesta de un SGI para el SPCP espirituano que permita desarrollar sus competencias informacionales mediante un programa de ALFIN y que incida de forma directa en la mejora de su capacidad de innovación.

Estructura de la tesis

La investigación está conformada por una introducción donde se exponen las características esenciales del diseño teórico y metodológico de este trabajo, y al mismo tiempo otros aspectos generales relacionados con la significación de los resultados esperados.

En el **Capítulo I** se realiza un análisis del comportamiento del estado de arte en relación al tema de investigación, la revisión bibliográfica permite la fundamentación teórica del problema y objetivos formulados en este proyecto. A continuación en el **Capítulo II** se realiza el diseño y contexto de la investigación, también se presenta los métodos científicos empleados, además de las técnicas que permitieron la recolección de datos, conjuntamente se la población y el criterio de selección de la muestra, del mismo modo se presenta la propuesta del diseño de un sistema de gestión de información. A continuación se presenta el **Capítulo III** en cual se muestra una breve caracterización del SPCP del municipio de Sancti Spíritus, se expone el resultado de la encuesta aplicada al sector y se elabora el diseño del sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus; así como la validación del mismo a partir del criterio de expertos.

A posterior se exponen las conclusiones y proyecciones futuras de la investigación. La bibliografía citada se referencia a partir de la norma APA 6ta edición para la descripción bibliográfica de documentos impresos y electrónicos respectivamente y por último, se muestran los anexos que se utilizan para ilustrar esta investigación.



Capítulo I

*Consideraciones teóricas
conceptuales*

CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES TEORICOS-CONCEPTUALES

En el transcurso de este capítulo se enfatiza en una serie de conceptos básicos, así como fundamentos teóricos y referenciales que garantizan el alcance de los objetivos propuestos a la vez que permite sentar las bases de los aportes y novedades del trabajo; a partir de toda una sistematización de la bibliografía actualizada en estos temas, esto demuestra la importancia que ofrece el capítulo para la elaboración de la investigación en cuestión.

Es el caso de las definiciones entorno a las consideraciones existentes referentes a términos como sistemas, sistemas de gestión, sistemas de información, sistemas de gestión de información, competencias informacionales, capacidad de innovación, las auditorías en información, la capacitación en información, los programa ALFIN, y el sector por cuenta propia.

A continuación se muestra en la Figura 1.1 el hilo conductor de las consideraciones y fundamentaciones teóricas conceptuales de las variables delimitada anteriormente, teniendo en cuenta el estado del arte.



Figura 1.1. Hilo conductor de las consideraciones y fundamentaciones teóricas conceptuales. Fuente: elaboración propia.

1.1. Sistemas

En la actualidad las empresas estatales y privadas se enfrentan a un entorno comercial complejo y difícil pues estos están en constante cambio. La clave para lograr un buen

desenvolvimiento y de eficiencia, radica en la adaptación a nuevas formas de organización, apoyándose en los sistemas, los cuales permiten un manejo rápido y eficaz de la información.

Son muchas las definiciones que se encuentran en la bibliografía consultada en torno a este término. No obstante se comienza por analizar el concepto de sistema, el cual posee varias acepciones por diferentes autores, pero al valorar estas definiciones se materializa que existe tanta diversidad de sistemas, como elementos, componentes, individuos, organizaciones, etc., que coexisten en un mismo entorno.

Según la Real Academia Española (RAE, 2010) refiere que sistema es: “conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí”. En otra de sus acepciones ratifica que es un: “conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente y contribuyen a determinado objeto”.

Los sistemas están compuestos por un conjunto de elementos concatenados entre sí y de sus interrelaciones surge un comportamiento como un todo para cumplir un objetivo común; Saunders (2011) expresa que “estos elementos son aquellas tareas relacionadas de forma lógica y para obtener un resultado determinado) o entidades (personas, grupos, objeto, institución” (p. 32). Cada uno de esos elementos del sistema puede valorarse de manera independiente y ser considerados también como sistemas.

Ponjuán, Mena, Villardefrancos & et. al., (2004) declaran que “toda organización es un sistema socio técnico abierto, que forma parte de un sistema mayor, que la sociedad, con la cual interactúa, recibe sus influencias y aporta resultados (servicios, productos, proyectos, etc.)” (p. 68).

1.2. Sistemas de información

El término Sistema de Información (SI) suele ser utilizado como sinónimo de sistema informático, aunque es importante resaltar que no son lo mismo. Este último pertenece al campo de estudio de la tecnología de la información y puede formar parte de un SI como recurso material. (Ver Figura 1.2)



Figura 1.2. Relación de conceptos de datos, sistema e información. Fuente: Sergio, A. & Gastón. M. (2012, p. 28).

Para que pueda existir un acercamiento a los conceptos que se abordan en el transcurso de esta investigación no se puede realizar sin antes analizar el término información; donde la RAE en una de sus tantas acepciones la define como “la acción y efecto de informar” o sea “enterar, dar noticia de algo”.

Por otra parte los autores Chiavenato (2006) y Thompson (2008) comparten el mismo criterio cuando definen la información, ellos coinciden en que es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen un significado, cuyo propósito es el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

La información es un mensaje que contiene un significado donde será decodificado por el receptor en un determinado contexto, la información queda disponible para su uso inmediato, aunque Arribas (2000) expresa que “facilita la orientación de las acciones a establecer en la reducción del margen de incertidumbre con respecto a las decisiones que pueda generar la codificación de la información” (p. 5).

Sanguino (2003), en sus investigaciones realizó una revisión de los principales autores que han conceptualizado la información en varias materias compilando sus acepciones de la palabra y las definiciones más significativas para este término fueron:

- Dato: “Elemento o cantidad conocida que sirve de base para la resolución de un problema”. “Principio en el que se asienta una discusión”. “Elemento o base para la formulación de un juicio”. “Lo que se presenta a la conciencia como inmediato, no construido o no elaborado”. “Elemento de información o representación de hechos o de instrucciones, en forma apropiada para el almacenamiento, procesamiento o transmisión por medios automáticos”.
- Información: “Acto o efecto de informar (se), informe”. “Datos acerca de alguien o de algo”. “Comunicación o noticia traída al conocimiento de una persona o del público”. “Instrucción, dirección”. “Conocimiento amplio y bien fundamentado, resultante del análisis y combinación de varios informes”. “Según la teoría de la información, medida de reducción de la incerteza, sobre un determinado estado de cosas, por intermedio de un mensaje (en este sentido, información no debe ser confundida con significado y presentarse como función directa del grado de originalidad, imprevisibilidad y valor sorpresa del mensaje, siendo cuantificada en bits de información)”.

Comas (2013) afirma que los datos por si solos carecen de valor, por lo que se hace necesaria su transformación para luego organizarlos y obtener de estos una información útil y valiosa. (Ver Anexo 1)

En la Gaceta Oficial (2011) en la que emite en su edición extraordinaria la Resolución No.60 de la Contraloría General de la República de Cuba, entidad que establece las Normas del Sistema de Control Interno del propio país, aparece en uno de sus componentes (el cual es aplicable a todas las organizaciones), es la Información y Comunicación, este documento refiere a que “debe establecerse en una organización, la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que alcance pertinentemente a todos los sectores de la entidad” (Gaceta Oficial, 2011, p. 3).

1.2.1. La información y la información como recurso

La información es la expresión del conocimiento que se encuentra en el cerebro humano y este se registra en soportes tradicionales como el papel, o en medios electrónicos, así lo expresa Santos (2014) aunque también se puede decir que la información es un recurso de recursos porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos.

El recurso información tiene particularidades que lo distinguen de otros recursos, puesto que la misma “puede expandirse, comprimirse, transportarse y tiende a partirse y mientras más se parte más tenemos; y además es susceptible de ser compartida” (Sánchez, 2004, p. 4).

Según este autor la última característica es la más noble de este recurso, pues al compartirse la información, trasmitirse, o simplemente diseminarla a todos los receptores, la información se comparte en igualdad de condiciones, nadie tiene más que el otro, todo depende del análisis y enfoque que se haga con las potencialidades y el conocimiento del receptor, que es lo que hace y marca la diferencia.

De por sí, el concepto “información” se aplica generalmente con tres acepciones, según lo manifiestan Contreras y Rivero (2007), y lo describen de la siguiente manera:

1. Información como proceso: asociado fundamentalmente al proceso de informarse. Generalmente cuando se escucha la radio, la televisión, se lee la prensa, se conversa con otras personas se produce el proceso de informarse, que ocurre intencionalmente o no, pero que está indisolublemente asociado al proceso de comunicación. La información es el contenido del proceso de comunicación.
2. Información como conocimiento: principalmente concebida como el contenido del proceso de información. Se refiere a la expresión del conocimiento, que se trasmite verbalmente, o en algún soporte escrito, ya sea en papel, en medios electrónicos, o en medios audiovisuales. La información aumenta o reduce la incertidumbre.
3. Información como cosa: comúnmente se emplea para referirse a objetos, generalmente documentos. Esta licencia se aplica como extensión a la posesión

de la cualidad de transmitir conocimientos o ser instructivo informativos.

La información es objeto de tratamiento de forma permanente, al igual que la materia no se destruye, sino que se transforma. Cuando se hace referencia al “ciclo de vida de la información” (Vizcaya, 2002), generalmente se habla acerca de la “información como cosa” ya que son los documentos en formato tradicional o electrónico los que pueden llegar a desaparecer o ser destruidos como fin de su ciclo de vida.

El ciclo de vida de la información muestra la relación existente entre las diferentes etapas que lo componen, ya que cada una depende de la otra, para lograr un mejor desarrollo y uso de la información, que a la vez es un ejemplo de sistema, pues cada proceso depende de las salidas y entradas que le propician al sistema de manera tal que existe una retroalimentación entre ellas. (Ver Anexo 2)

En cuanto al SI son varios los autores que han emitido su criterio, dado es el argumento de Arjonilla Domínguez (2010) que define este término como un “conjunto de elementos integrados e interrelacionados que persiguen el objetivo de capturar, depurar, almacenar, recuperar, actualizar y tratar datos para proporcionar, distribuir y transmitir información en el lugar y momento en el que sea requerido en la organización” (p. 45).

Aunque Peña (2005) comenta que “todo sistema de información representan un conjunto de elementos que se interrelacionan para la consecución de datos, los cuales se procesa y se convierten en información que se almacena y distribuye de acuerdo los usuarios que la requieran” (p. 76).

Por otra parte Ponjuán (2004) refiere que estos sistemas tienen una meta, la cual está encaminada a dar la importancia que poseen las colecciones, además de facilitar el aprendizaje. Sin embargo los SI además de cumplir estas funciones en las instituciones organizacionales dígase centros de información, empresas e instituciones estatales, etc., como se refieren las definiciones antes mencionadas, los SI también pueden ser aplicados en negocios siendo de gran factibilidad por los beneficios que le transfiere a la entidad.

Para Menguzatto & Renau (1995) y Bonilla (2007) conceptualizan al SI, como un conjunto de elementos y partes interrelacionadas que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. También los autores Andreu, Ricart y Valor (1996) conceptualizan al SI como:

Los procesos que operan con un conjunto estructurado de datos de acuerdo a las necesidades que una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para que fluya el proceso y en conjunto con las actividades de administración, desempeñar las funciones y procesos de

negocio de acuerdo con su estrategia para la toma de decisiones (p.13).

Es decir que lo esencial de todo SI es que mediante él se proporciona la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada a aquellos usuarios/clientes que la requieran. En el mundo empresarial específicamente el sector no estatal; para el SPCP, el SI permite analizar sus disímiles problemas, y visualizar futuras soluciones y a la innovación de nuevos productos lo cual incide directamente en la satisfacción del usuario/cliente.

Teniendo en cuenta todas las definiciones abordadas anteriormente la autora se acoge a esta última definición brindada por los autores Andreu, Ricart y Valor sobre SI para las empresas, el cual se ve reflejado en el SPCP como eje central de esta investigación, puesto que considera el uso de los SI facilita la organización y utilización de la información, lo cual permite conocer los cambios en el ambiente (interno y externo), de manera que esta retroalimentación constituye un elemento clave para el desarrollo y fortalecimiento de este sector.

La retroalimentación se considera que entre ellos, permite conocer el impacto que posee la calidad de los servicios y productos que ofertan, siendo una respuesta rápida a las amenazas del ambiente propiciada por el uso del SI el cual está sujeto a la satisfacción de las necesidades de los usuarios/ clientes.

1.2.2. Tipologías y características de los sistemas de información

Existen en la actualidad diversos SI y estos permiten a cualquier empresa la obtención de innumerables beneficios y la mejora de la gestión de todos y cada uno de sus procesos. A manera que las autoras Pérez, Contreras & Rivero (2009) relacionan las principales características que poseen los diferentes tipos SI, los cuales se enumeran a continuación:

1. Sistemas transaccionales: logra ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización; procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, planillas, entradas, salidas, etc.
2. Sistemas de apoyo a las decisiones: apoyan la toma de decisiones, por su misma naturaleza, son repetitivos y soportan decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Este tipo de sistemas puede incluir la programación de la producción, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, etcétera.
3. Sistemas de apoyo de las decisiones: puede introducirse después de la implantación de los sistemas transaccionales más relevantes de la empresa, porque estos últimos constituyen su plataforma de información.
4. Sistemas estratégicos: Su función primordial es la información estratégica la cual

sostiene a la organización y garantiza trazar las estrategias adecuadas para apoyar la toma de decisiones; este sistema se desarrolla en las organizaciones con el fin de lograr las ventajas competitivas.

Peralta (2006) expone que los SI poseen cuatro características básicas las cuales consisten en:

- Entrada de Información: es el proceso mediante el cual el SI toma los datos que se requiere para procesar la información.
- Procesamiento de Información: es la capacidad del SI para efectuar el tratamiento de la información de acuerdo con el objetivo trazado del sistema. Esta característica permite la transformación de datos-fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.
- Almacenamiento de información: es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene el SI, ya que esta propiedad hace que el sistema pueda recuperar la información almacenada en la sección o proceso anterior.
- Salida de Información: es la capacidad del SI para obtener la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

En la actualidad las características dadas por Peralta (2006) se refleja en el criterio abordado por Comas (2013) cuando se refiere que los SI son dinámicos y abiertos en el cual recibe datos los cuales transitan, por los procesos claves del ciclo de vida de la información, para ser comunicada aquellas personas que la necesiten para apoyar el proceso de dirección y con ello propiciar a la toma de decisiones de cualquier entidad.

1.3. Sistema de gestión

Es importante conocer primeramente el concepto de gestión que se define “como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (NC/ISO 9000, 2005).

Pérez (2000) confirma que este término también se relaciona con la dirección o administración de un negocio ya que requiere de “la planificación, la organización, la ejecución y el control (las cuales son un conjunto de acciones que se llevan a cabo para resolver una situación dada en un negocio)” (Pérez, 2000, p. 6).

La gestión aplicada a la administración de empresas o de un negocio obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa, según delimita Rubio Domínguez (2006; p. 30), que son:

- Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar provechosas para la empresa, es la visión global de toda empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones

concreta que determine la vía más directa hacia los objetivos planificados.

- **Organización:** se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- **Dirección:** la empresa en base al concepto de gestión implica un elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.
- **Control:** es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, pues de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos trazados.

Sin embargo Rodríguez (2010) asume la gestión como: “el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por sus funciones básicas” (p. 23).

La gestión debe valorarse como un proceso complejo y no sólo como la acción de adquirir o solucionar un asunto, según refiere Pérez (2000) es “la acción de incluir actividades de prospección, planificación, aseguramiento, control, evaluación y trabajo proactivo para la definición, y logro de los objetivos, así como para la mejora del desempeño de las empresas o grupos que realizan una actividad determinada” (p. 24).

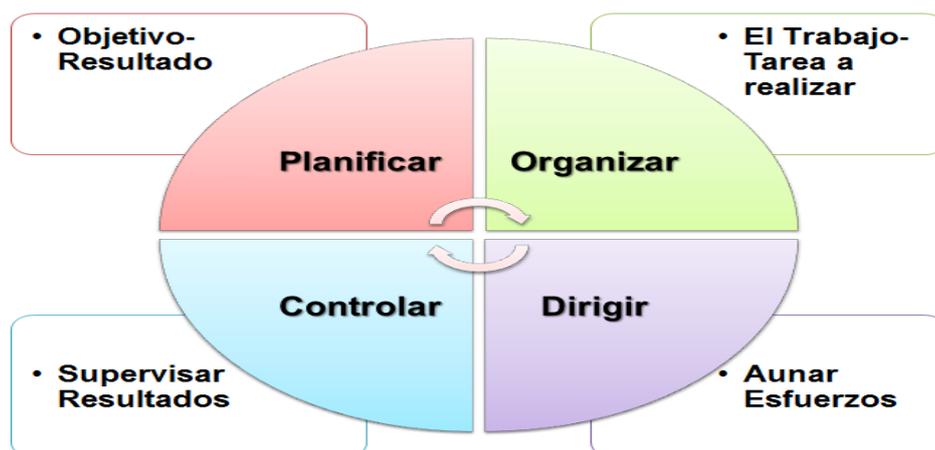


Figura 1.3. Funciones de la Gestión. Fuente: Saunders (2011, p. 31)

Para desarrollar una adecuada gestión en una empresa, negocio u organización, deben tener lugar actividades interrelacionadas que permitan el logro del objetivo deseado, lo cual se logra cuando la entidad es capaz de funcionar como un sistema según afirma Amozarrain (1999) por lo que define al sistema de gestión como: “estructura organizativa,

compuesta por procesos, procedimientos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada” (p. 54). Este concepto induce al criterio que, para realizar una adecuada gestión es necesario tener como base un sistema que la facilite.

Para Vergara (2009) define al sistema de gestión como “un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad” (p. 28).

Ponjuán (1998) expresa que es “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (p. 55). Sin embargo los sistemas de gestión en las empresas se apoyan y funcionan a través de las personas, así lo manifiesta Rubio (2006) y la define como “la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (p. 45).

El sistema de gestión en las empresas o negocios permite realizar las actividades de forma más ordenada, con mayor rapidez y eficacia, mejorando el servicio o producto brindado, ya que todo negocio en general tiene que interactuar con clientes y su satisfacción es la razón de que el negocio sea rentable, útil y se mantenga en la prestación del servicio.

1.4. Sistema de gestión de información

Para conocer y comprender que es un SGI, en el transcurso de este trabajo se ha conceptualizado términos que están estrechamente relacionados con este vocablo, por lo que se comienza a definir la gestión de información (GI) como “la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la entidad. Su creación, adquisición, procesamiento y difusión” (Arévalo, 2007, p. 16).

Páez Urdaneta (1992, citado en Artiles, 2009) entiende por GI como “el manejo de la inteligencia corporativa de una organización con el objeto de incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus metas” (p. 12).

Ponjuán (1998) define la GI como un proceso en donde se obtienen, y utilizan recursos económicos, físicos, humanos y materiales que se emplean para el manejo de la información. No obstante Artiles (2009) coincide con la definición de esta autora pues considera que la GI “es un proceso de alta dirección, y por ende facilita la creación de un conocimiento nuevo; se rige fundamentalmente por los principios derivados de las teorías de sistemas y del ciclo de vida de la información” (p. 14).

Otra acepción es la emitida por Valda (2010) que la define desde la óptica empresarial, donde proyecta que esta gestión “es un enfoque que alcanza a todos los silos de datos y aplicaciones en una infraestructura operativa, haciendo la información se entrega cuando y donde hace falta alcanzando a cada departamento, cada partner (socio) y cada empleado” (p. 25).

En el pensamiento estratégico de Portela (2012) establece varios elementos que posee el SGI de la alta gerencia:

1. Visión estratégica sobre la importancia, necesidad, contribución y factibilidad de un SGI en la organización que no sólo tributa a la toma de decisiones, sino que se integre en la estrategia de negocios y desde allí se proyecte a revelar el futuro de la organización a partir de mejorar los procesos internos, el aprendizaje y el conocimiento organizacional.
2. Convicción de que un SGI es imprescindible para el mejoramiento de la dimensión de servicios de la organización.
3. Decisión política de asignar recursos financieros y talentos profesionales en el proceso de desarrollo del SGI.

Este pensamiento estratégico de Portela (2012), tiene en cuenta que el SGI no tiende solamente a mejorar la toma de decisiones sino que también integra acciones como el aprendizaje continuo; y por ende está relacionado con el desarrollo de las competencias informacionales, aunque este término no se aborda en la definiciones antes mencionadas como elemento primordial en el diseño de un SGI pues las competencias informacionales potencia factores que intervienen en el desarrollo institucional e individual de los empresarios, este término se analizará más adelante, con el fin de realzar la importancia que posee esta variable para dicho sistema.

Banks (2013) plantea que los SGI son importantes para una organización puesto que las empresas constantemente enfrentan retos, ya sea de carácter social, tecnológico, económicos, medioambiental, de rentabilidad y competitividad, etc., y “equilibrar todo ello y otros requisitos empresariales o de la alta gerencia pueden constituir un proceso de gran dificultad” (p. 25).

En esta época a la que se le ha denominado Era de la Información y del Conocimiento, solo podrán llegar al éxito aquellas empresas que estén “alfabetizados informacionalmente” cuyo objetivo principal es potenciar las competencias informacionales en este sector y que garantice “saber cuándo y por qué necesitan la información, dónde pueden encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética” (CILIP, 2007).

O'Brien (2001) plantea que un SGI "es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización" (p. 32). En este sentido, los autores Laudon y Laudon (2000, citado en Prieto & Martínez, 2004), consideran que los SGI son de gran utilidad, pues apoyan la toma de decisiones, la coordinación y el control de las acciones que se ejecutan en la empresa o negocio; además que ayudan a los empresarios y su personal a analizar los problemas, y visualizar sus posibles soluciones y con ello la creación de nuevos productos y servicios. "Los SGI mejoran la efectividad gerencial y profesional formando parte de la estrategia en el negocio". (Prieto & Martínez, 2004, p. 332)

Las conceptualizaciones anteriores sobre el SGI deja claro que estos pueden ser utilizados como herramientas muy útiles para el desarrollo de la empresa o negocio con el objetivo de alcanzar una mejora de las estrategias, procedimientos y procesos de cualquier entidad y la de sus trabajadores, y con su debida implementación se logran los objetivos y metas de la entidad. Aunque estas acepciones vienen dirigidas para la alta gerencia (las grandes compañías) por lo que se debe readaptarse al SPCP ya que existen deficiencias con la asesoría, capacitación e información a los nuevos microempresarios por parte de los órganos rectores que regulan esta actividad.

Para la autora el SGI es un conjunto de procesos de generación, transformación y decodificación de información para la satisfacción de necesidades informativas de los usuarios que garantice la búsqueda, recuperación, uso y acceso para la toma de decisiones y el fomento de las competencias informacionales necesarias para su empleo y con ello la capacidad innovadora para el desarrollo de su actividad. La falta de acceso a la información que posee el SPCP y la carencia de un sistema que le asevere su gestión, hace que estos negocios de pequeña escala dimitan a ejercer esta actividad. En la actualidad muchas personas que ejercen el TPCP mantienen funcionando su negocio, pero no poseen las habilidades que se requiere para enfrentar a una entidad que constantemente está aprendiendo a aprender en una sociedad donde la información está sobrevalorada.

1.4.1. Tipologías y características de los sistemas de gestión de información

Los SGI permiten a cualquier empresa la habilidad de obtener la información al ser recuperada por los usuarios del sistema, el cual responde a las peticiones o demandas de información, ya que en ellas se maneja gran cantidad de datos, los cuales deben ser analizados para así, lograr identificar aquellas informaciones que son relevantes; para las autoras Pérez; Contreras & Rivero (2009) estos sistemas permiten:

- Comprender la marcha de las organizaciones desde un enfoque analítico (donde queremos estar), evaluador (donde estamos) y creativo (donde podríamos estar).
- Develar oportunidades que merezcan ser explotadas y contrarrestar amenazas.
- Establecer factores que resulten críticos a las necesidades asociadas con el SGI.
- Estudiar la posición del negocio y buscar nuevas oportunidades.

Masclef, Juárez & Bazzano (2007) presentan algunos ejemplos de tipos de sistemas de gestión:

1. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): permite mayor control de los riesgos para la Seguridad y Salud de los Trabajadores mediante la inspección de los riesgos laborales y amparándose en lo indicado en la legislación establecida. Además que fomenta la cultura preventiva mediante la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en los procesos generales desarrollados por la empresa.
2. Sistemas de Gestión de la I+D+i: permiten a las empresas y organismos mejorar las actividades de I+D+i que desarrollan y proporcionan pautas para organizar y gestionar todo lo relacionado con este tipo de actividad. Asimismo integra las actividades de I+D+i en los procesos generales de la empresa y organización aportando valor añadido en las actividades de I+D+i. Se logra una mejora la imagen de la organización y la hace más competitiva.

1.4.2. Elementos que componen un SGI

Las autoras Pérez, Contreras & Rivero (2009) precisan los primeros pasos a tener en cuenta para diseñar un SGI, en este caso vinculan diversos elementos imprescindibles en su elaboración, estos son:

1. Análisis previo de las necesidades de información de la organización.
2. Diagnóstico de la situación.
3. Auditoría de información que permita conocer los recursos de información disponibles y los que faltan, para qué y quiénes lo utilizan, qué valor se le añade en su uso.

Estas autoras tienen en cuenta un elemento primordial en los pasos a tener en cuenta para diseñar un SGI, que es la AI, pues este proceso permite realizar un diagnóstico preciso, profundo y detallado al identificar los factores críticos que posee la organización y determinar qué tipo de información es crucial para los que van a ser usuarios del SGI.

Este criterio es de suma importancia para el diseño de un SGI, así lo expresa la autora de ésta investigación pues la AI es la base preliminar y la retroalimentación de este sistema para el buen funcionamiento, como parte del control y evaluación del propio sistema.

Romero, Inche & Quispe (2002) proponen hacer primeramente un análisis al SGI, antes de comenzar en la etapa del diseño del sistema, estos son:

1. Identificar a todos aquellos que están utilizando o deberían utilizar los distintos tipos de información (profesionales, trabajadores de campo, supervisores, administradores, etc.)
2. Identificar la información que se requiere para ayudar a las diferentes personas a desempeñarse de manera efectiva y eficientemente, y eliminar la información que se recolecta pero que no se utiliza.
3. Revisar todos los formularios y procedimientos existentes para recolectar y registrar información que necesiten mejorarse o preparar nuevos instrumentos si es necesario.
4. Establecer o mejorar los sistemas manuales o computarizados para tabular, analizar, y ofrecer la información para que sean más útiles a los diferentes trabajadores.
5. Capacitar y supervisar al personal en el uso de nuevos formularios, registros, hojas de resumen y otros instrumentos para recolectar, tabular, analizar, presentar y utilizar la información.

Los autores antes mencionados tras efectuar el previo análisis que ellos proponen antes de hacer el diseño para el SGI, entonces es que consideran la pertinencia de confeccionar requisitos que se debe tener en cuenta para el diseño del SGI, según estos autores los requisitos se subdividen en 5 pasos fundamentales, los cuales son: la viabilidad, el análisis, el diseño, el desarrollo, y la implantación.

Sin embargo la autora de la investigación coincide con el criterio de Peralta (2006) y Comas Rodríguez (2013) cuando delimita los componentes que debe tener un SI por lo que basado en ambos criterio se determina que para el diseño del SGI para el SPCP de la provincia de Sancti Spíritus debe estar estructurado bajo la función de la gestión empresarial, apoyándose en los componentes del ciclo de vida de la información.

Mediante estos pilares se puede realizar el diseño del SGI al cual se le incrementa un nuevo componente como entrada y salida del propio sistema que es la auditoría de información (AI), donde Pérez, Contreras & Rivero (2009) la tienen como un elemento fundamental para el diseño del sistema, ya que con la AI se logra analizar las necesidades de información que presenta el SPCP y permite el control, y evaluación de los procesos, productos y servicios que brindan a la comunidad.

En conceptualizaciones anteriores expresan la importancia de recopilar información previa para la realizar el diseño del SGI pero no especifican la herramienta a utilizar,

siendo esta una limitación, puesto que no consideran la AI como un componente fundamental para este proceso, siendo esta herramienta la ideal para dar cumplimiento a los requisitos que se necesita para realizar el diseño del sistema.

1.5. Auditoría en información

En la literatura consultada es poco notable la conceptualización que tiene la auditoría en información (AI) en el entorno empresarial, lo que refleja la poca importancia que le atribuyen a este elemento los empresarios, pues su uso hace que sea una herramienta muy útil en el campo de la administración empresarial. La autora Villardefrancos (2005 citando a Soy, 2003) expresa que “este término fue utilizado como tal por primera vez por Taylor, en 1982, y hace más de veinte años que se llevan a cabo auditorías de la información” (p. 24).

Para llegar a conocer a la AI, es necesario saber primeramente en qué consiste el término auditoría, la norma ISO 19011:2002 la define como el “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría” (p. 2).

Según Soy (2003, citado en Caraballosa, 2012) refiere que la auditoría también se interesa en la revisión y confiabilidad de los sistemas de información, de gerencia y/o dirección y de los procedimientos operativos. Pero la autora Villardefrancos (2005) refiere que “la auditoría de la información analiza y evalúa, y se espera con ella que mejore el uso de la información dentro de la organización” (p. 35), la autora ofrece un modelo para realizar la AI, el cual consta de seis etapas.

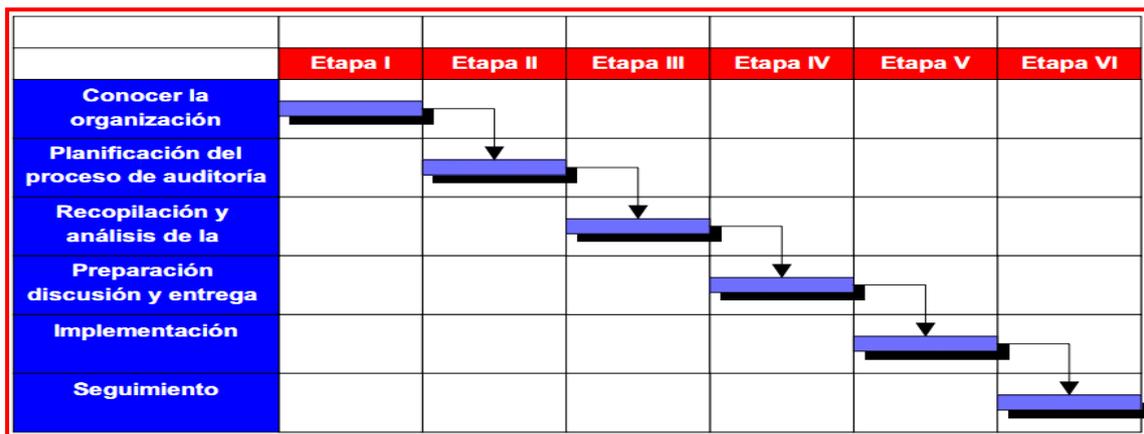


Figura 1.4. Etapas a desarrollar en el proceso de AI. Fuente: Villardefrancos (2005, citado en Caraballosa, 2012, p.55).

Carballoso (2012) explica que la AI tiene “la finalidad de asegurar que la información que circulará por el sistema sea la más apropiada para la institución y que reciba solo aquella que sea relevante para sus intereses; así como los requerimientos de información de la organización” (p. 30). Siendo su definición donde expresa que es un:

Proceso continuo y sistemático de manera horizontal que sucede en diversos estadios dentro del sistema identificado para evaluar y controlar los recursos disponibles en dicha organización, a partir de toda la información generada por el mismo, tanto hacia dentro como hacia fuera del sistema. De esta manera se logra optimizar y mantener la calidad en sus procesos, recursos, productos y servicios (p. 31).

Las consideraciones anteriores señalan la importancia y utilidad de la AI en la implementación como requisito indispensable en el diseño del SGI pues a través de ella se identifica y analiza la información que entra (entrada/input) y sale (salida/output) del propio sistema. Además la autora considera que posee un amplio marco de adaptabilidad al ser integrados en el SGI para el SPCP ya que permite evaluar y corregir las vulnerabilidades que se presentan en el mismo.

1.6. Programas de alfabetización informacional

La alfabetización informacional (ALFIN) desde el punto de vista de “alfabetización” no es solamente la habilidad para leer y escribir, conceptualización que se le adjudica de primer momento. Para vivir y aprender en la actual sociedad de la información, la alfabetización debe ser vista como la habilidad de comprender y utilizar los diversos tipos de información, en sus variadas formas en que esta se presenta, en las actividades diarias que realiza el individuo; debe estar vinculada a las prácticas sociales y culturales para que su definición sea significativa (Abell & et. al, 2004; Torres, 2009).

La expresión “Information Literacy” fue utilizada por primera vez, en Estados Unidos, por Paul Zurkowski (1974 citado en Bawden, 2000), en un trabajo para la Comisión Nacional de Biblioteconomía y Documentación, en calidad de presidente de la Asociación de Industrias de la Información. Zurkowski expresó en esa oportunidad que:

Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de solución informacional a sus problemas (p. 12).

Más tarde, este concepto se utiliza pero esta vez por Burchinal (citado en Bawden, 2000) quien comenta que “para ser un alfabeto en información se requieren de nuevas habilidades que incluyen cómo localizar y usar información para la solución de problemas y la toma de decisiones de manera eficiente y efectiva” (p.15).

La American Library Association (ALA) en 1989, afirma que la ALFIN permite a una persona reconocer “cuándo se necesita información y poseer la habilidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida” (p. 15).

Martí (2003) alega que la ALFIN “trae como resultado la promoción del aprendizaje y la independencia” (2003, p. 30). Pues la ALFIN es “saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”, definición realizada por CILIP, (Abell, et. al., 2004, p. 81).

La ALFIN busca la formación de aquellas personas que sean capaces de enfrentarse a grandes cantidades de información, y que en el manejo, uso, apropiación de esta, pueda el individuo generar un nuevo conocimiento, esta concepción está reflejado en Garmendia (2005) quien señala que “este término se ha utilizado para definir el todo del ciclo de la información que va desde la búsqueda de datos, pasando por el uso de la información y finalizando con la generación y distribución de conocimiento” (p. 3)

Sin embargo Castillo (2005) enuncia que la Council of Australian University Librarians (CAUL) declara que la ALFIN es la “capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos” (p. 4) para ser informacionalmente capacitado, con aptitudes para el acceso y uso de la información, el individuo será capaz de:

- reconocer una necesidad de información, y evaluar la información y sus fuentes,
- determinar el alcance de la información requerida, y acceder a ella con eficiencia,
- incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos,
- utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas,
- comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal,
- clasificar, almacenar, manipular y reelaborar la información reunida o generada,
- reconocer la ALFIN como prerrequisito para el aprendizaje a lo largo de la vida.

A partir de la conceptualización de Benito (2012), la alfabetización informacional engloba tres tipos de conocimientos y habilidades, estos son:

1. Para encontrar información: habilidades de localización y recuperación documental, y habilidades de manejo de equipos tecnológicos;
2. Para usar información: habilidades de pensamiento, habilidades de estudio e

investigación: habilidades de producción y de presentación.

3. Para compartir y actuar éticamente respecto a la información

Sin embargo la ALA (1989) menciona que “una persona alfabetizada en información es quien cuenta con las habilidades y competencias para buscar, evaluar y usar la información” (p.10), también agrega que “las personas alfabetizadas en información son aquellas quienes saben cómo aprender, porque conocen la forma en que el conocimiento está organizado y cómo encontrar y usar la información de una forma tal que otros pueden aprender como ellos” (p.12).

Robles (2009) agrupa en un esquema los principales autores e instituciones que abordan el tema de la ALFIN con sus sinónimos más usados a escala internacional en los cuales se nominan a las competencias informacionales, además que esboza algunas las definiciones dadas por estas instituciones. Según estas definiciones la ALFIN está compuesta por competencias y habilidades informacionales que son los que ayudaran en la formación y desarrollo del aprendizaje a lo largo de la vida del individuo, el cual podrá gestionarse la información pertinente y oportuna de forma autónoma. (Ver Anexo 3)

Cuando se logra que un programa de ALFIN sea de beneficio a la comunidad a la que se le brinda, es porque las competencias informacionales que se desarrollaron en ellos fueron efectivas a los mismos, logrando elevar sus habilidades en los temas ofertados a partir de las demandas de información y aprendizaje diagnosticadas.

1.6.1. Las competencias informacionales

El tema de las competencias informacionales, según expresa Marzal (2007) son “como una construcción, resultado de la combinación de conocimientos, redes de relación y saber hacer” (p. 14).

Según Campal (2006) las competencias informacionales citando la definición de la AASL (1998) no es más que la “habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva, tanto para la resolución de problemas como para el aprendizaje a lo largo de la vida” (p. 49).

Las competencias informacionales facilita las habilidades y los conocimientos necesarios para interactuar de forma efectiva con la información; estas habilidades fueron identificadas por distintos organismos e instituciones como parte de las competencias básicas en la cultura corporativa (Ortoll, 2003).

La Association of College & Research Libraries (ACRL) y la ALA (2000) afirman que son un “conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que capacitan a

los individuos para reconocer cuando necesitan información, donde localizarla, como evaluar su idoneidad y darle el uso adecuado de acuerdo, con el problema que se les plantea” (p. 45).

La AASL (1998) precisa que es “la habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva, para la resolución de problemas y para el aprendizaje a lo largo de la vida” (p.12).

Las competencias informacionales de un individuo la constituyen los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales de los cuales se disponga para poder gestionar, manejar y usar la información de forma eficiente y autónoma. Para ello la ALA en el 2002, citado por Rodríguez & Torricella (2008) enuncia las etapas por las que se transita el individuo para estar alfabetizado informacionalmente.

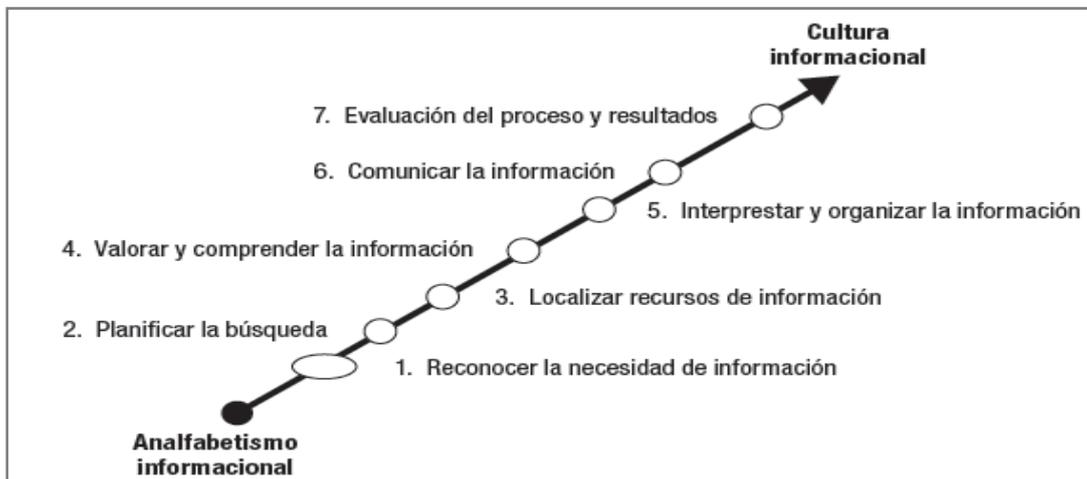


Figura 1.5. Etapas por las que se transita una persona para estar alfabetizado informacionalmente según la American Library Association. Fuente: Rodríguez & Torricella (2008).

Por tanto, desarrollar la ALFIN ayuda a mejorar las competencias informacionales de cada individuo, el conocimiento de nuevas fuentes y tipología de la información y las posibilidades para realizar la búsqueda informativa, en el SPCP les permite crear nuevos productos y servicios, es decir amplían su capacidad de innovación en un proceso de entrenamiento y capacitación en información.

Teniendo en cuenta las definiciones abordadas por ACRL y la ALA antes mencionadas la autora está de acuerdo con sus planteamientos ya que se puede decir que las competencias informacionales es el proceso de manera cognoscitiva a nivel individual que mediante el conjunto de conocimientos y habilidades, capacitan a los individuos a buscar, acceder, recuperar, evaluar y usar de la información en el momento oportuno para la toma de decisiones, a lo largo de la vida de manera autónoma.

Aunque para ello es necesario poseer sistemas de control y evaluación por ser parte de la gestión en manera general y de las competencias informacionales para desarrollar destrezas y habilidades en cualquier tipo de actividad del SPCP, pues esta a su vez logra potenciar sus capacidades de innovación en la producción de nuevos productos y servicios.

1.7. Capacidad de innovación

Para el desarrollo de esta variable es sumamente necesario conceptualizar la innovación, considerada como una de las clásicas de este término y fue emitida por Schumpeter (1934) en la cual considera la innovación como:

La puesta en práctica de una nueva combinación, esto es, la introducción de un nuevo bien o método de producción no probado, la apertura de un nuevo mercado, la conquista de una nueva fuente de aprovisionamiento y la creación de una nueva organización de cualquier industria (citado en Aguirre, 2010, p. 20).

Según la OCDE (2005 citado en Henao, 2013) expresa que la innovación es “la introducción de un nuevo o mejorado producto, servicio, o proceso, de un nuevo método de comercialización o de un método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores” (p. 20).

La innovación expresa Guan (2003) es “la capacidad definida mediante el empleo de diversos ámbitos y niveles para satisfacer los requisitos de la estrategia de la empresa y dar cabida a condiciones de entornos competitivos especiales para la empresa” (citado en Jiménez, 2008, p. 175). Es introducir procesos innovadores que vayan asentando prácticas en la entidad que supongan una mejora de la calidad de lo que se está haciendo (Zabalza, 2003).

Por lo que se enuncia en estas definiciones la innovación posee un gran alcance en las empresas, aunque este término es complejo por su carácter multidimensional, ya que es un proceso en el que interactúan diferentes recursos vitales (económicos y humanos) (Guan, 2003 citado en Jiménez, 2008, p. 180), (Cheng, 2006, citado en Robledo, J. A., & Castañeda, J. & Hernández, I. & Pérez, A, 2010, p. 16).

Henao (2013) al citar a Liu expresa que “la innovación tiene éxito pues agrupa varios recursos de áreas críticas de la empresa, como la tecnología, la producción, los procesos, el mercadeo, el aprendizaje y una gran variedad de activos denominados capacidades de innovación” (p. 22).

La autora discrepa con esta reflexión pues es del criterio que estos recursos son los componentes que integran la capacidad de innovación. Es decir si faltase alguno de los componentes anteriores descritos, la empresa no sería capaz de innovar, también los autores no tienen en cuenta en la formación de la capacidad de innovación de una empresa a la información, como herramienta y base estratégica de todo proceso que se inicie en cualquier institución.

Por lo que la autora de la investigación coincide con el criterio dado por Gómez (2011) al expresar que:

La capacidad de innovación está compuesta por un grupo de habilidades y conocimientos que tiene la organización y que a su vez posibilita un mejor desempeño en la mejora de sus productos. Comprende elementos de diferente naturaleza como la tecnología, los procesos, el conocimiento, las experiencias y la organización (p. 25).

Se puede decir que la capacidad de innovación son las potencialidades del sistema gerencial de una empresa, así como las habilidades y conocimientos que tienen los miembros de la organización, por lo cual se eleva su aptitud de adaptabilidad a nuevos escenarios de desarrollo, que van desde la asimilación de nuevas tecnologías, cambios de procesos, incorporación de experiencias aprendidas, hasta el lanzamiento de nuevos productos o servicios, como consecuencia de la aparición de nuevas oportunidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, surgidas de la información generada en la relación con proveedores, la competencia o modificaciones de la demanda en el mercado.

Por otra parte también la autora está de acuerdo con lo expresado por Nonaka y Takeuchi (1995 citado en Mathison, Gándara, Primera, García, 2007) al destacar que la innovación forma parte del continuo proceso de aprendizaje.

Otros autores como Robledo & Castañeda, et. al., (2010) y Aguirre (2013) son del criterio que existe correspondencia entre la capacidad de innovación y la competitividad en las organizaciones. Aunque con respecto a este tema Bernal, Naranjo & Frost (2012) declaran que existen varios acuerdos que la competitividad en las empresas debe verse entendida desde el enfoque micro (empresa u organización), meso (sector económico) y macro (agregado nacional):

- perspectiva macro-económica: capacidad de un país para, en condiciones de mercado abierto, producir bienes y servicios para los mercados nacionales e internacionales, al tiempo que se mantiene o aumenta la renta nacional.
- perspectiva meso-económica: capacidad de un sector para mantener o aumentar,

en condiciones de libre competencia, su participación en los mercados interior y exterior, a la vez que mantiene un crecimiento satisfactorio de las rentas reales generadas por su actividad.

- perspectiva microeconómica: capacidad de una empresa para producir bienes y servicios destinados a los distintos mercados donde compite, manteniendo o incrementando su cuota de participación relativa en este o estos junto con su nivel de rentabilidad.

Un elemento primordial en el desarrollo de las empresas, sin duda es la capacidad de innovación aunque en la literatura muchos autores manifiestan que la misma está estrechamente relacionada con la gestión del conocimiento (GC), donde se afirma Bierly y Chakrabarti (1996) que “la capacidad de obtener conocimiento y generar innovación puede ser considerada una forma de obtención de resultados superiores sostenibles” (citado en Acosta y Fischer, 2013, p. 27).

Primeramente la GC (del inglés Knowledge Management) es un concepto aplicado en las organizaciones, en el cual Fuentes (2010) la delimita como:

El fin de transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear e implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas (p. 32).

Las conceptualizaciones de la GC han sido explicadas por diversos autores y con descripciones diferentes, dentro de ellas se encuentra la ofrecida por Andreu & Sieber (1999 citado en Acosta y Fischer, 2013) al decir que asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales (p. 42).

Bustelo & Amarilla (2001) expresan que “es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos” (p. 3).

La capacidad de innovación y la gestión del conocimiento están presentes y relacionadas en la empresa, pues ambas consisten en una “habilidad de la organización, para transformar continuamente el conocimiento y las ideas en nuevos productos, servicios,

procesos y sistemas para el beneficio de la entidad”. (Calantone, 2002; Lawson y Samson, 2001, citado en Bravo, Herrera & Pedraza, 2011, p. 21).

Kogut y Zander (1992; citado en Acosta y Fischer, 2013) expresa que la capacidad de innovación de un negocio es “la capacidad para movilizar los conocimientos de sus empleados y combinarlos para crear nuevos conocimientos que se derivan en productos, servicios o procesos de innovación” (p. 33).

El SPCP posee limitaciones en su capacidad de innovación teniendo en cuenta las diferentes conceptualizaciones del término anteriormente planteado, este sector carece de recursos, de carácter tecnológico e informativo, pues no poseen las habilidades para aunar la tríada aprendizaje–innovación–competitividad, en un solo proceso y con un solo objetivo que es mejorar los procesos, productos y servicios que brindan en el negocio, dirigidas a la satisfacción de las demandas de la comunidad.

1.8. Las pequeñas y medianas empresas y el sector por cuenta propia en Cuba

La pequeña y mediana empresa (PyMEs) cumplen un rol de suma importancia en la economía de cada país pues son “un sector de avance y desarrollo para cualquier sociedad en la que esté inmersa esta actividad puesto que concede diversos beneficios” enuncia Moreno, Munuera & Pérez, (2011), una de ellas es ciertamente el incremento del empleo, la calidad en el servicio y productos que se ofertan a la sociedad, lo cual contribuye directamente al desarrollo económico del país donde se encuentren.

Saavedra & Hernández (2008) expresan “la existencia de diversas reflexiones para definir y clasificar a estas empresas como: micro, pequeñas, medianas y grandes” (p. 2), no obstante son del criterio que depende del país o entidad su definición, pero existen características comunes a todo tipo de PyMEs.

Para Arribillaga (2000) plantea que “frente a la escasez de las oportunidades de empleo, ha surgido la necesidad de crear el propio trabajo y por ende, encontrar una actividad económicamente rentable y sustentable en el tiempo” (p. 23).

Por otra parte Guerra (2012) refiere que las PyMEs son “aquellos negocios que tienen dueños-administradores locales, con un número limitado de empleados y de volumen de operaciones” (p.12), donde las distingue como:

1. Una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones.
2. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específico.

Aunque Aristy (2012) denomina y conceptualiza a las pequeñas y medianas empresas

por la cantidad de empleados: pequeñas empresas son aquellas que emplean entre 11 y 50 personas; y las medianas empresas emplean entre 51 y 150 personas. En este sentido Manay (2012) expresa que las PyMEs: “son empresas con características y dimensiones propias, con limitaciones ocupacionales y financieras que son prefijados por el Estado de cada país” (p. 3).

Estas empresas se caracterizan de forma general según enuncia la autora de la investigación como pequeños negocios individuales e independiente con cierto número de empleado donde el administrador es el dueño del negocio en el cual se brindan servicios y productos dirigidos a la comunidad, contribuyendo de forma directa al desarrollo para la sociedad y de su economía.

1.8.1. Acercamiento al sector por cuenta propia en Cuba

En la literatura se emplean muchos términos que se refieren al vocablo PyMEs como son: trabajadores autónomos, empresas o negocios privados, autoempleo, trabajador o sector informal, etc., siendo válido precisar que en Cuba diversos autores se refieren a este término para definir el SPCP por consiguiente en la presente investigación se hace referencia a las PyMEs en la sistematización de la bibliografía citada y consultada, pero se asume la expresión trabajador del sector por cuenta propia precisamente por las particularidades abordadas en el concepto, ofrecido por la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en el año 2000 que conceptualiza a los TPCP como:

Aquellos trabajadores que siendo o no propietarios de los medios y objetos de trabajo, no están sujetos a un contrato laboral con una persona jurídica, no reciben una remuneración salarial, elaboran su producción o prestan sus servicios de una forma individual o colectiva, mediante el empleo según procede, de ayuda familiar y se encarga directamente de la comercialización, o a través de otra persona o entidad que los represente legalmente a estos efectos (p. 4).

Siempre han existido personas que haciendo uso de sus capacidades y habilidades consideran como forma de trabajo y de subsistencia económica el TPCP y Cuba siendo un país subdesarrollado, no ha quedado ajena a esta forma de gestión, la cual desde sus inicios ha experimentado varias etapas y transformaciones ocasionado a consecuencia del bloqueo económico impuesto por los Estado Unidos.

En los primeros años del transcurso del triunfo de la revolución se iniciaron nuevas reformas económicas y sociales que permitían la existencia de algunos trabajadores de este sector pero según Figueroa (2009, citado en Pino, 2012, p. 19) la existencia de factores negativos como la presión de la escasez, la inflación, el descontrol económico, la

indisciplina en el sistema empresarial estatal, y los síntomas alarmantes de capitalización entre distintas capas sociales, dio paso a que el país acometiera una serie de reformas orientadas a los medios de producción pasaran a ser propiedad nacional (Pérez, 2012, p. 17).

Se eliminan en 1968, los últimos negocios privados, con excepción de los campesinos amparados por la ley de la reforma agraria y no es hasta el año 1975, con la introducción del Sistema de Dirección y Planificación de la Economía, legislado por el Decreto-Ley 14/1978, se declara la autorización del TPCP, y los servicios descritos para ejercerla se identifican en: peluqueros, sastres, jardineros, taxistas, fotógrafos, electricistas, carpinteros y mecánicos, junto a trabajos profesionales como: dentistas, médicos, arquitectos e ingenieros graduados antes de año 1964 (Carthy, 2013; citado en Santos 2014, p. 24). En esta ley se reconoce la importancia y necesidad de revitalizar el TPCP dado a su rol esencial de incidir directamente en la satisfacción de la población al crear determinados productos y servicios que el sector estatal no siempre puede garantizar.

En la Universidad de Granma se realizó un estudio en el cual refieren que en la doctrina jurídica existen varias definiciones del TPCP, por ejemplo un colectivo de autores del CEDEM lo define como “todas aquellas actividades desarrolladas por agentes económicos, fuera de los dos sectores sociales fundamentales de la economía socialista, es decir, el sector estatal y el cooperativo” (Antúnez, 2013, p. 84).

Más adelante en el estudio efectuado, por Antúnez (2013) citando a los autores refieren que Rayza Fraga y Nathasha Mesa, definen este término como la persona natural cubana con edad laboral, que autorizada por las direcciones municipales de trabajo, previa autorización de las organizaciones políticas y de masas, realiza una actividad económica a cambio de la obligación de pagar el impuesto correspondiente.

En la Ley No. 29 nombrada Ley Orgánica del Sistema Presupuestario del Estado denomina y define el SPCP como:

Aquel conjunto de actividades de producción y servicios que desarrollan las personas naturales y jurídicas no pertenecientes al Sector Estatal, como son las cooperativas, los agricultores privados y las empresas privadas así como las organizaciones políticas, de masas y sociales, además también incluye a la población, añadidas a esta definición las Sociedades, Asociaciones y Fundaciones (p. 12).

Según dicha ley en la economía cubana se reconoce como el sector no estatal aquellas entidades que sean: Cooperativas de Producción Agropecuaria (CPA), Cooperativas de Crédito y Servicios (CCS), Agricultores Pequeños, Organizaciones Políticas, Sociales y

de Masas, Empresas Privadas, fundaciones, Asociaciones Científico-Técnicas, Asociaciones Culturales y Artísticas, Asociaciones Deportivas, Asociaciones de Amistad y Solidaridad, Asociaciones Fraternalas, Asociaciones de Interés Social, Sociedades Civiles no Lucrativas, Sociedades Civiles y de Servicios, Sector Población.

En los años 80 el Sistema de Dirección y Planificación de la Economía se comienza a reflejar bajos índices muy desfavorables de productividad y de eficiencia y, al mismo tiempo en ese período, según la ONE de Cuba, existía un elevado envejecimiento en la población en cuanto a vida laboral pues alcanzaban su período final en edad laboral. Esta situación conllevó al incremento del empleo estatal en el sector de los servicios no productivos. Por lo que en la segunda mitad de ese año se toman medidas que restringen el TPCP; de 46'500 trabajadores del sector que había en 1981, decreció a 25'200 en 1989, según datos de la ONE (citado en Carthy, 2013, p. 25).

A consecuencia del derrumbamiento del Campo Socialista de la Unión Soviética, el país comienza a afrontar una fuerte crisis económica, a la que se le integró el recrudecimiento del bloqueo económico (etapa conocida como "Período Especial") sin embargo es entonces que se incrementa el TPCP, llegando a 138'100 en 1995. Dentro de las medidas de apertura que se describe en el Decreto-Ley 141/1993 está la estimulación otra vez este tipo de trabajo.

Para el TPCP fueron autorizadas en esta segunda etapa, fueron 117 actividades que fueron ampliadas en 19 más por la Resolución 3/1995, la cuales 16 actividades es de transportación y apoyo, 12 actividades de reparación de vivienda., 16 actividades vinculadas a la agricultura., 39 actividades vinculadas a necesidades familiares y personales., 12 actividades del hogar, y 22 a otras actividades.

Entre los años 1995 y 1997 se emite un conjunto de resoluciones, decretos y leyes que normalizan cada vez con mayor restricción el TPCP, y en 1998 se pone en vigor un nuevo reglamento que se mantuvo hasta el año 2003 en cual no introdujo cambios significativos. En el año 2004 se circula una resolución que posee un listado de actividades en donde se enuncia que no se otorgarían nuevas licencias, aunque se realizarían renovaciones a las ya existentes, entre las que se encontraban las actividades de gastronomía, albañil, artesano, taxis, modista, sastre, etc. (Santos, 2014).

Como parte del proceso de transformación al MEC se publica en la Gaceta Oficial de la República de Cuba, del año 2010, en sus números extraordinarios 11 y 12, un conjunto de decretos, leyes y resoluciones relacionadas con el TPCP y el arrendamiento de habitaciones de viviendas particulares, tal como se esboza en la Resolución 32/2010 de la Gaceta oficial el número 12, acerca del arrendatario y las normas relativas al pago de

impuestos, y a la contratación de fuerza de trabajo por los poseedores de licencias de cuenta propia.

Posteriormente el resultado de la reducción de las plantillas infladas como parte del reordenamiento laboral, el trabajo por cuenta propia ha constituido la principal vía de empleo, y este incremento se logra visualizar en el año 2012 con un censo hasta más de 300 000 personas se vincularon a esta actividad y para el cierre del año 2014 el aumento fue aún mayor con 478 951 personas que optaron por esta forma de gestión. Es evidente y perceptible la importancia y auge que ha tenido el sector no estatal, donde se pronostica que las actividades del cuenta propia, no sólo ha formado parte de una alternativa de empleo, sino que constituye una vía de ingreso y sustento importante para la población cubana y al incremento del desarrollo económico local y nacional.

1.9. Conclusiones parciales del capítulo I

En el transcurso de la investigación se desarrollaron varios temas de gran importancia para el presente estudio, y a partir del análisis realizado en el capítulo se concluye que:

1. La revisión de la literatura, técnica del análisis documental como método científico, ofreció un diapasón de definiciones dadas por varios autores sobre los términos sistema, sistemas de información, sistema de gestión, sistema de gestión de información, auditorías de información, alfabetización informacional, competencias de información, capacidad de innovación, PyMEs y el trabajo por cuenta propia en Cuba respectivamente, lo cual determinó a la autora de la presente investigación apropiarse de conocimientos que permitieron desarrollar el marco teórico que asentaron las bases para la propuesta de un sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus del actual estudio.
2. Las conceptualizaciones analizadas acerca del sistema de gestión de información no incluyen las competencias informacionales que debe poseer el usuario, siendo este un componente de salida fundamental del sistema que permite elevar la capacidad innovadora del que interactúe con el mismo.
3. En la literatura abordada se comprobó que son nulos los intentos de crear un SGI para el sector no estatal que incluya como eje principal un programa de ALFIN que desarrolle las competencias informacionales en el SPCP y que favorezca a la capacidad innovadora con el fin de mejorar los procesos, productos y servicios que ofertan en la comunidad. Siendo el programa de ALFIN la herramienta para llevar a cabo la satisfacción de las necesidades y demandas de información y aprendizaje continuo de los individuos que no poseen dichas competencias.



Capítulo II

*Marco metodológico de la
investigación*

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

En el transcurso de este capítulo se expone el tipo de investigación seleccionada para la realización de este trabajo, conjuntamente se presenta el contexto, la población y muestra de la investigación, así como los materiales, métodos y técnicas empleados para el análisis y procesamiento de la información recopilada, lo cual facilitó delimitar de manera general las necesidades y demandas informacionales del objeto de estudio y sobre esta base se realiza la propuesta metodológica a tener en cuenta para el diseño de un SGI.

2.1. Diseño de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo en cuenta la metodología descriptiva, la cual consiste en “especificar las características, rasgos y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades que se analice, en el cual se evalúan y recolectan diversos datos sobre las variables a investigar” (Sampieri, Fernández & Baptista, 2006 p. 102).

Se empleó el enfoque mixto, ya que utiliza los métodos de la investigación cualitativa y cuantitativa, ambos enfoques pertenecientes al paradigma de la investigación científica. “Estos enfoques permiten recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos con el fin de responder al planteamiento del problema de una investigación” (García Nuñez, J.; Gogna, M. y Ramos, S., 1996, p. 15), pues con el uso de estos métodos, se puede realizar la conversión de los datos cuantitativos en cualitativos y viceversa, respondiendo a las objetivos de investigación del planteamiento del problema delimitado en el trabajo.

Las investigaciones científicas según los autores Sampieri, Fernández & Baptista (2006) expresan que constituyen “la aproximación general al estudio de un objeto o proceso, es decir, el conjunto de medios teóricos, conceptuales y técnicos que una disciplina desarrolla para la obtención de sus fines” (p. 40).

La investigación cualitativa es usada especialmente en las ciencias sociales, está orientada hacia la exploración, la descripción y el entendimiento de los fenómenos a estudiar; en su mayoría es referida como una investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, en ella se emplean métodos de recolección de datos no estandarizados, estas técnicas son las entrevistas abiertas, las revisión de documentos, la interacción e introspección con grupos y comunidades, tienen el propósito de explorar y describir su realidad; a su vez requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano. Este tipo de investigación se caracteriza porque:

- Busca responder el porqué de las cosas y usa muestras pequeñas y útiles.
- Motiva a realizar sondeos a profundidad y se centra en el proceso.
- Permite estudiar a fondo temas, casos, o eventos seleccionados y recopilar información a través de hechos citados directamente, interacción, y observación.
- Admite registrar las emociones de los participantes, el lenguaje, los sentimientos, las percepciones, actitudes, y lo que los motiva.
- Los asuntos surgidos en la investigación cualitativa señalan que datos cuantitativos deben ser recopilados para establecer la extensión y magnitud de esos asuntos.

La investigación cuantitativa es el más usado en las ciencias exactas, la misma ofrece la posibilidad de generar resultados con más amplitud, además concede el control de los fenómenos así como la magnitud y el conteo de estos, facilitando la comparación entre estudios similares puesto que está orientada hacia la descripción, predicción y explicación de los fenómenos mediante los elementos medibles u observables, permitiendo analizar los objetos y sus relaciones a partir de la recolección de datos numéricos apoyándose en las herramientas estadísticas, este enfoque; en su naturaleza es totalmente descriptiva y generaliza comportamientos con el empleo de los métodos de investigación, en estos métodos están incluidos los experimentos y las encuestas. Este enfoque permite:

- Revelar asuntos que necesitan ser sondeados en una investigación cualitativa.
- Busca establecer cuánto y la relación entre variables.
- Utiliza grandes muestras al azar en donde se centra en resultados
- Permite expandir y hacer generalizaciones de los resultados a poblaciones más grandes.
- Documenta cómo las normas, habilidades, creencias, y actitudes se vinculan a comportamientos particulares.
- Facilita el uso de estadísticas para agregar, sintetizar, describir, y comparar datos.

Estas metodologías son de gran utilidad para el desarrollo de la presente investigación, ya que emplean procesos sistemáticos y empíricos para generar y desarrollar el conocimiento, permitiendo establecer la solución de los objetivos y el problema científico diseñado en la investigación, pues estos enfoques se consideran “valiosos por sus las notables aportaciones al avance del conocimiento” (Sampieri, Fernández & Baptista 2006, p. 28).

En el presente estudio este sistema de métodos y técnicas empleadas permitió la recopilación de la información, las cuales fueron: el análisis y síntesis, la inducción – deducción, el análisis histórico-lógico, el análisis documental clásico, y la observación;

con el uso de estas técnicas se logró determinar el estado actual de las necesidades y demandas informacionales del objeto de estudio delimitado en la investigación. Se seleccionó como instrumento del método cuantitativo el uso del cuestionario, siendo este de gran utilidad para recopilar la información. A modo que esta investigación se basa fundamentalmente en la metodología descriptiva con un enfoque mixto, en el cual predomina el enfoque cualitativo.

2.2. Contexto de la investigación

En la sociedad cubana, los cambios socio-políticos y económicos en los últimos años ha venido a desarrollar todo un marco jurídico y legal para el sector privado, lo cual incrementa paulatinamente una fuente de ingreso laboral y económico fundamental para la sociedad. Por ello, se hace preciso de la elaboración, desarrollo, diseño e implementación de estudios desde las universidades e instituciones académicas que trazan sus proyectos dirigidos a la investigación del SPCP y permita asentar las bases para el desarrollo de la economía y la sociedad cubanas, y así este sector, al retroalimentarse de las demandas de su público, logre brindar mejor sus procesos, productos y servicios.

El diseño de un SGI para el sector privado resulta una necesidad diagnosticada desde la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. Gestionar la información demandada por este sector resulta clave para el desarrollo de su negocio. Para ello, es preciso potenciar las competencias informacionales de los TPCP de la provincia de Sancti Spíritus que logre satisfacer las carencias informacionales y que renueve positivamente la toma de decisiones desde su actividad; posibilitando así, la evolución sistemática de este sector.

El desarrollo de la presente tesis se efectúa bajo la pirámide científica y de investigación identificada por la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” (UNISS), la cual establece que cada tesis optando por cualquiera de los grados científicos o académicos, debe estar sustentados sobre la base de programas ramales o institucionales y/o proyectos de investigación para dar continuidad a la formación graduada y posgraduada.

Por lo que el estudio está sustentado bajo el programa denominado “Fortalecimiento de la gestión de negocios en el sector cuenta propia mediante sistema de investigación y capacitación de la Universidad Espirituana”, del cual se desprende un proyecto de tesis de formación doctoral bajo el título “Modelo integrado de gestión para el sector por cuenta propia para elevar su eficiencia económica e impacto real en la economía cubana”. Además dicha investigación también se correlaciona con otro proyecto de tesis de formación doctoral titulado “Sistema integrado de gestión de información para bibliotecas

universitarias. Estudio de caso” el cual está sustentado bajo un proyecto entre el cual se titula “Información y Comunicación en universidades”.

En los proyectos antes enunciados participan las entidades de la Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas, la Universidad de la Habana, la Universidad de Granada; España, la Universidad de Holguín, la ANEC, la Universidad Técnica de Berlín y la Universidad de Stuttgart, estas dos últimas pertenecientes a Alemania. Ambos proyectos tienen como objetivo general realizar actividades de investigación científica, capacitación y acción desde la UNISS, encaminadas a fortalecer la gestión en la comunidad del SPCP y los centros de información, que potencie el incremento de la eficiencia económica y la gestión de información.

Para realizar este estudio se define como contexto al sector por cuenta propia, dada la importancia que ha ganado en la sociedad desde la flexibilización de esta vía de empleo, y es en la Resolución 33 del año 2011, la que establece el ejercicio del TPCP, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), donde enuncian las actividades autorizadas para el ejercicio del TPCP, para aquel entonces existían 181 actividades otorgadas, pero en la Gaceta Oficial No. 027 Edición Extraordinaria 2013, incluye como anexo las actividades que se encuentran autorizada para su realización así como las entidades rectoras que las autorizan, en cual se constata el aumento con 201 actividades para el ejercicio del TPCP.

Dada a la flexibilización del TPCP se incrementó notablemente la fuerza de trabajo en este sector, en la figura se puede observar ese declive del empleo en el sector estatal mientras que en el sector no estatal ha ganado en aumento. A pesar de las limitaciones que existen en este mercado. En el gráfico 2.1 se observa el incremento del empleo e el sector no estatal.

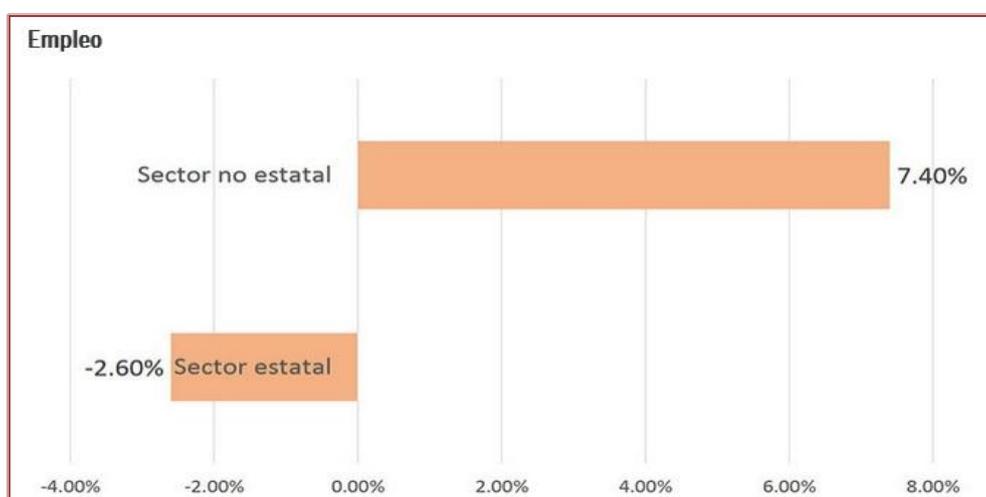


Gráfico 2.1. Incremento del empleo en el sector no estatal. Fuente: Rodríguez (2015)

En lo que va de año en el país las actividades con demandas se encuentran:

- Elaboración y venta de alimentos 57 mil 776 TPCP.
- Transporte de carga y pasajeros 47 mil 733 TPCP.
- Arrendamiento de viviendas, habitaciones y espacios 29 mil 952 TPCP
- Trabajadores contratados 91 mil 978 asociados en lo fundamental a las primeras dos actividades.

Siendo La Habana, Matanzas, Villa Clara, Camagüey, Holguín y Santiago de Cuba, las provincias con mayores ingresos de personas al sector, agrupan el 65% del total de TPCP a escala nacional. Del total de personas autorizadas a ejercer el TPCP, el 68% declaró que no tenía vínculo laboral anterior, 18% son además trabajadores asalariados y 14% jubilados. Se encuentran afiliados al régimen especial de seguridad social 302 mil 269 personas, de ellas el 99% contribuye por la cuota mínima, según datos obtenidos de la ONAT y la DPT.

Es factible para la economía de país el incremento del SPCP ya que el pago del tributo que debe cubrir los TPCP incide directamente en el capital nacional, lo que conlleva a aumentar el PIB de país, que según los organismos rectores de la actividad estipulan que para el transcurso del año 2015 se elevará a un 4% debido al incremento del SPCP. (Oncuba, 2015), como se puede apreciar a continuación en el gráfico 2.2

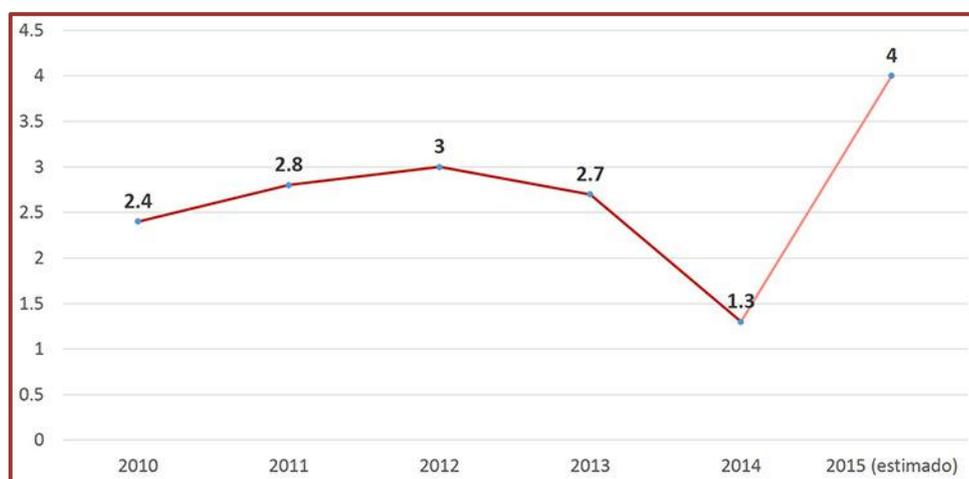


Gráfico 2.2. Incremento del PIB del país para el transcurso del año 2015. Fuente: Oncuba (2015).

La Ley 113 “Del Sistema Tributario” continúa implementándose de forma gradual. Como resultado de este proceso, los ingresos tributarios serán de 64%, lo cual indica que estos refuerzan su papel en tanto fuente fundamental de las arcas del estado. Para este año 2015 se comienza a aplicarse el impuesto de 2% sobre la venta mayorista de bienes, que generará aportes sobre los 900 millones de pesos.

Meisy Bolaño Weis, viceministra de Finanzas y Precios, dio a conocer que desde julio pasado, una vez entrada en vigor la Ley 118, las empresas mixtas y las partes de los contratos de Asociación Económica Internacional (AEI), se han beneficiado con el régimen especial tributario concebido para la inversión extranjera. Aquí se incluyen la reducción del pago de impuestos sobre utilidades, de 30 a 15 por ciento; la exención del tributo por utilización de la fuerza de trabajo en sus primeros 8 años de operaciones; así como la eliminación del pago de aranceles durante los procesos inversionistas (Rodríguez, 2015).

El aporte al presupuesto de los TCPC y las cooperativas en el año 2014, sumó 2 mil 84 millones de pesos, y para 2015 se planifican 2 mil 337 millones, lo cual significa un aumento del 12%. Tal volumen representará 5% de los ingresos estatales totales, y 7% de los ingresos tributarios del SPCP.



Gráfico 2.3. Valor de los impuestos a trabajadores por cuenta propia y cooperativas. Fuente: Oncuba (2015)

2.3. Determinación de la población y muestra de la investigación

➤ Población

La población es el “conjunto de todos los individuos, objetos, procesos o sucesos homogéneos que constituyen objeto de interés para una investigación científica y se relaciona directamente con el campo de estudio” (Moráguez, 2005). Por lo que se define como población para el desarrollo de esta investigación es el SPCP de la provincia de Sancti Spíritus, y de ella se selecciona al municipio cabecera por ser el que más individuo ejerce el trabajo por cuenta propia. (Ver Anexo 4)

Además se aplica el Diagrama de Pareto, una herramienta básica de la gestión de calidad, (Ver Anexo 5), a todas las actividades autorizadas para el ejercicio del cuentapropista; en el cual se escoge el 20 % de las actividades que es el equivalente a trabajar con el 80% de ellas, en donde se obtienen **37 actividades**, para un total general

de la población de **1 821 TPCP**.

➤ **Muestra**

La muestra es una parte o subconjunto de la población, por lo que tienen las mismas características o propiedades de la población de donde se extrajo. Para la investigación en cuestión se realiza la selección de la muestra a través del muestreo probabilístico estratificado la cual representa un total de **262 TPCP**. (Ver Anexo 6)

2.3. Métodos científicos empleados en la investigación.

La metodología de la investigación ofrece métodos y procedimientos para realizar la actividad científico-investigativa con calidad; ya que el éxito de toda investigación científica está en la solución del problema científico, y alcanzar los objetivos de esto depende el acierto que se tenga en la selección del método, los procedimientos y técnicas de investigación.

Las características de los métodos científicos están determinadas por el objeto de estudio, y las propias situaciones por las que transita el investigador, cual se relaciona con las dimensiones socio-económicas, políticas y culturales de su contexto, así como el objetivo que se desea lograr con su investigación.

2.3.1. Métodos del nivel teórico.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron el análisis y síntesis, la inducción-deducción y el análisis histórico lógico los siguientes métodos que se exponen a continuación:

➤ **Análisis y síntesis**

Es un método que “consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (Síntesis)” (Centty, 2006, p. 34). Este método “se desarrolla a partir de la lectura, la investigación, casos y problemas entre otras actividades de la vida cotidiana” (Méndez, Manrique & Molleda, 2013, p.2).

El uso del análisis y síntesis muy relacionado con “el pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas, la organización y planificación, la toma de decisiones, entre otros” (Méndez, Manrique & Molleda, 2013, p.5). Con el empleo del método análisis y síntesis permitió para el desarrollo de esta investigación conocer mejor las realidades a las que se enfrenta el SPCP, y describirlas de una mejor forma, para obtener mejor relación entre los componentes que se estudian y sobre estos construir nuevas propuestas.

Para la presente investigación se constataron documentos de estadísticos ofrecidos por la ONAT los cuales permitió observar el crecimiento y decrecimiento de los negocios de la provincia en el cierre estadístico del mes de marzo del año 2013, además de los documentos que regulan la actividad del SPCP y los procedimientos establecidos para solicitar el permiso de ejercer la actividad (patente), en este documento se verifico el cómo proceder para obtener el permiso, detectándose incongruencias entre las entidades rectoras de la actividad.

➤ **Inducción – deducción**

El método deductivo es aquél que “parte los datos generales aceptados para deducir por medio del razonamiento lógico, parte de verdades previamente establecidas como principios generales” (Centty, 2006, p. 36). Aunque el método inductivo establece “un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular” (Escobar, 1999, p. 62). Se puede decir que la deducción va de lo general a lo particular y la inducción va de lo particular a lo general.

La utilización del método inducción- deducción en este trabajo permitió establecer generalizaciones que existen en los resultados científicos de las investigaciones a partir del análisis particular de los criterios de diferentes autores que abordan las temáticas que se abordan en el desarrollo del marco teórico de la presente investigación con relación al SGI y el desarrollo de las competencias informacionales a través de los programas ALFIN.

➤ **Análisis histórico-lógico**

A través de este método “se establece la necesaria correspondencia entre los elementos de los métodos lógico e histórico, proyectando el análisis de la evolución histórica de los fenómenos, con la proyección lógica de su comportamiento futuro” (Zayas, 2010, p. 48). El método histórico-lógico revela de forma básica el contenido principal, lo cual muestra las conexiones y posibilidades de relacionar lo que para el investigador plantea como problema para el cual realiza una propuesta de solución (Sampieri, Fernández & Baptista 2006, p. 86).

El uso del análisis histórico-lógico en el transcurso de esta investigación permitió realizar el estudio de las fuentes de información, la evolución y el desarrollo progresivo de las teorías y conceptualizaciones emitidas por los investigadores sobre las temáticas abordadas en el capítulo anterior, lo cual sirvió de base para el desarrollo de este estudio.

2.3.2. Métodos del nivel empírico

Los métodos llamados empíricos o especializados “deben ser imprescindiblemente enunciados y, en caso de necesidad -- diversidad de enfoque en la comunidad científica, aportes del propio investigador, etc. -- deben ser explicados con determinada precisión” (Álvarez & Barreto, 2010, p. 48).

➤ Análisis documental

Los estudios documentales sirven de base a toda investigación científica, se puede decir de este método es como el punto de partida que da inicio a la investigación, ya que determina los límites de cada proyecto a realizar, al mismo tiempo “tienen como objetivo examinar o estudiar un tema o aspecto poco estudiado” (Sampieri, Fernández & Baptista 2006, p. 540).

En la presente tesis, el uso de este método se centró en el manejo y localización de fuentes de información pertinente para el desarrollo de la misma, donde se plasmó las consideraciones teórico-conceptuales permitiendo enmarcar y contextualizar el estudio e identificarlos sistemas de gestión de información, las competencias informacionales, la capacidad de innovación y el proceso de gestión de información que se aborda en la literatura de los autores más destacados en estos temas, con el fin de crear una base documental relacionado con el sistema empresarial, permitiendo establecer las pautas para la creación de un SGI como propuesta de solución de esta investigación. Se revisaron artículos de Bases de datos de Scielo, Ebsco, revistas de Acimed, tesis inéditas como publicadas en revistas antes mencionadas, además de documentos impresos clásicos y en formato digital se utilizaron artículos de revista Redalib, entre otros.

El método documental tiene como técnica principal la revisión de la literatura que consiste en consultar las fuentes de información disponibles (primarias o secundarias), que sean de utilidad para el desarrollo de la investigación, permitiendo la recopilación de aquella información relevante que facilite el cumplimiento del problema y objetivos trazados en el estudio. Esta técnica refiere Sampieri, Fernández & Baptista (2006) consiste en “detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación” (p. 541).

2.3.3. Técnicas empleadas para la recolección de datos

La técnica para la recolección de datos involucra técnicas cualitativas o cuantitativas; o simplemente se combinan, para la obtención de información de personas, comunidades o contextos cuya aplicación es necesaria para desarrollar una adecuada investigación

científica.

➤ **Observación**

La observación es una de las técnicas más empleadas en las investigaciones científicas, ya que “constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo” (Sampieri, Fernández & Baptista, 2006, p. 586); es decir, tiene como propósito principal de describir las actividades que se desarrollan en las comunidades o contextos con el fin de conocer la interacción del individuo con la sociedad. Para ello es necesario adentrarse a fondo en estas situaciones sociales y mantener una participación activa, así como una reflexión permanente, y sobre todo estar atento a cada detalle, suceso o evento que se fomenta en el contexto, para obtener la información relevante que esté sujeta al cumplimiento de los objetivos y del problema de la investigación.

En la presente tesis, el uso de esta técnica permitió valorar la insuficiente capacidad de gestión de información que posee el SPCP, al percibir la falta de competencias informacionales que tiene dicho sector, al no poder acceder a la información con el objetivo de satisfacer sus demandas y necesidades informativas de forma que contribuya a mejorar los procesos, productos y servicios que brindan a la sociedad. Pues la demanda y oferta que tiene en sus establecimientos no son los de mayor predilección de los usuarios/clientes.

El empleo de la observación permitió conocer el modo en que los TPCP perciben los procesos asociados a su desempeño laboral, significando desinformación y desorientación sobre la inserción laboral, las formas de gestión, administración, difusión, socialización, comunicación, coordinación y retribución a las entidades estatales.

Existen actitudes y vivencias que denotan beneficios e insatisfacciones, los primeros elementalmente se vinculan a aumentos moderados de posibilidades adquisitivas y a la libertad de autodeterminar su planificación de trabajo; y las segundas, tienen que ver con la inexistencia de un mercado mayorista que les posibiliten adquirir los recursos y materias primas necesarias para la labor, los altos pagos al fisco, el desconocimiento de sus derechos durante inspecciones, dando lugar a intenciones de vulnerar con comprometimientos y estimulación del soborno, además exponen ignorancia de las leyes que los regulan, alegando limitadas vías para su adquisición y quejas por reiterativas modificaciones. (Ver Anexo 7)

➤ **Encuesta**

Este método consiste en obtener repuestas sobre el problema en estudio donde el individuo proporciona por sí mismo la información requerida. Se caracteriza por ser estructurado, presentarse por escrito y sobre todo, por ser el principal instrumento de

datos cuantitativos. El cuestionario o encuesta “es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Sampieri Fernández & Baptista 2006, p. 263).

Existen dos formas de cuestionarios para obtener datos que son los abiertos y cerrados, y se aplican dependiendo de si los investigadores conocen de antemano todas las posibles respuestas de las preguntas y pueden incluirlas. Con frecuencia se utiliza ambas formas en los estudios de sistemas.

En la presente investigación se aplica un cuestionario diagnóstico (Ver Anexo 8) con el objetivo de conocer y revelar determinadas cuestiones del SPCP que sirvieron para conocerla situación existente que tiene este sector con respecto a la gestión de información. La misma, está encaminada a diagnosticar las necesidades informacionales que posee el SPCP, permitiendo conocer el estado actual de las opiniones de los cuentapropistas para mejorar las nuevas formas de gestión en el modelo económico cubano, lo cual permite entre otras cosas elevar sus competencias informacionales, contribuyendo al proceso de alfabetización informacional en dicha comunidad.

La encuesta es completamente anónima y no presentó ambigüedades por parte del encuestado, donde debe responder catorce de preguntas, de las cuales las siete primeras están dirigidas a conocer las características generales del negocio en cuanto a:

- Tipo de licencia.
- Fuente de financiamiento.
- Total de personas que laboran en el negocio.
- Vínculo con el Estado a través de alguna prestación de servicio.
- Motivos que le conllevaron a ser cuentapropista.
- Principales problemas que tiene el negocio.

Las preguntas restantes están enfocadas a determinar si el TPCP logra identificar una necesidad de información, si es capaz de acceder, recuperar y usar la información, así como las vías a través de la cual la obtienen, y cuáles son las fuentes que emplean en la misma, siendo el principal objetivo de la aplicación de la encuesta el de identificar las necesidades de información de los TPCP y a su vez determinar las demandas de aprendizaje que poseen.

➤ **Estadístico-matemático**

Para el tratamiento de los resultados recopilados de las técnicas empleadas como parte de este método, se utilizó el análisis porcentual, y se procesaron los datos obtenidos de la encuesta efectuada a partir de Microsoft Excel 2010 que permitió una representación gráfica para la visualización de los principales resultados obtenidos.

➤ **Criterio de expertos**

El criterio de experto a partir del método Delphi, se considera uno de los métodos subjetivos más confiables, ya que es la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas (Ecured, 2014). Su objetivo es la consecución de un consenso basado en la discusión entre expertos. Es un proceso repetitivo que se basa en la elaboración de un cuestionario que ha de ser respondido por los expertos.

En la investigación se utilizó con el propósito de someter a valoración y fundamentación el diseño del sistema, así como la funcionalidad de la propuesta, atendiendo a los criterios de determinación del coeficiente de competencias de cada experto, la evaluación de la funcionalidad de la propuesta del diseño del SGI y la evaluación del SGI si logra potenciar las competencias informacionales y la capacidad de innovación en el SPCP.

➤ **Validación de la propuesta por criterios de expertos.**

Para la validación del SGI para el SPCP se utilizó el método de expertos por ronda de Delphi, ampliamente descrito en la literatura, se usó como referencia el trabajo de Lorenzo (2008). El trabajo con los expertos se dividió en dos etapas, en la primera se busca una caracterización de los mismos, los cuales deben dar referencias de sus experiencias y criterios con relación a gestión de información en general, que permita además determinar sus coeficientes de conocimiento (k_c) y de argumentación (k_a), los que a la larga permiten estimar el coeficiente de competencia (k), mediante la siguiente expresión:

$$k = \frac{k_c + k_a}{2}$$

Primera etapa: Los expertos deben aportar los siguientes datos.

- Datos generales del experto.
- Nombre y apellidos.
- Centro de trabajo.
- Años de experiencia vinculados a la gestión de información.
- Experiencia en el trabajo investigativo.
- Consideraciones personales sobre la gestión de información.

Se circuló además entre ellos un documento en el que primeramente se solicitaban algunos datos con el objetivo de determinar su nivel de conocimiento relacionado con el tema, en el que debían ubicarse del 1 al 10.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										

Tabla 2.1. Solicitud de datos a expertos para determinar el nivel de conocimiento. Fuente Lázaro (2008).

A partir de aquí se calculó el **Coefficiente de Conocimiento o Información (Kc)**, a través de la siguiente fórmula: $K_c = n (0,1)$

Donde:

Kc: Coeficiente de Conocimiento o Información

n: Rango seleccionado por el experto

Además se indagó acerca del nivel de argumentación al respecto, lo que permitió calcular el coeficiente de competencia de cada experto, procedimiento que se llevó a cabo siguiendo las propias instrucciones del Método Delphi.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			
Su experiencia obtenida			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajos de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero			
Su intuición			

Tabla 2.2. Nivel de argumentación de los expertos para determinar el nivel de competencia. Fuente Lázaro (2008).

Se determinaron estos aspectos como los de mayor influencia. A partir de los valores reflejados por cada experto en la tabla se contrastaron con los valores de una tabla patrón:

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3	0.2	0.1
Su experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
Trabajos de autores nacionales	0.05	0.05	0.05
Trabajos de autores extranjeros	0.05	0.05	0.05
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
Su intuición	0.05	0.05	0.05

Tabla 2.3. Valores de niveles de argumentación de los expertos para determinar el nivel de competencia. Fuente Lázaro (2008).

Los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar permitieron calcular el **Coefficiente de Argumentación** (Ka) de cada experto:

$$K_a = \sum n_i = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6)$$

Donde:

Ka: Coeficiente de Argumentación

n_i : Valor correspondiente a la fuente de argumentación i (1 hasta 6)

Una vez obtenido los valores del **Coefficiente de Conocimiento** (Kc) y el **Coefficiente de Argumentación** (Ka) se procedió a obtener el valor del **Coefficiente de Competencia** (K) que finalmente fue el coeficiente que determinó en realidad qué experto se tomaría en consideración para trabajar en esta investigación. Este coeficiente (K) se calculó de la siguiente forma:

$$K = 0,5 (K_c + K_a)$$

Donde:

K: Coeficiente de Competencia.

Kc: Coeficiente de Conocimiento.

Ka: Coeficiente de Argumentación.

Posteriormente obtenido los resultados se valoraron de la manera siguiente:

$0,8 < K < 1,0$ Coeficiente de Competencia Alto.

$0,5 < K < 0,8$ Coeficiente de Competencia Medio.

$K < 0,5$ Coeficiente de Competencia Bajo

Segunda etapa: los expertos deben evaluar las 14 acciones propuestas como parte del sistema emitiendo sus criterios acerca de cada una de ellas mediante la clasificación en una escala de valores entregada en el propio instrumento, Muy Adecuada(o); Bastante Adecuada(o); Adecuada(o); Poco Adecuada(o) y No Adecuada(o). Adicionalmente se les pidió emitir opiniones libres sobre cada una de las acciones teniendo en cuenta los criterios de:

1. Aplicabilidad.
2. Factibilidad.
3. Necesidad en la práctica de la gestión de información para el SCP.
4. Actualidad y nivel científico.
5. Criterios abiertos.

Una vez plasmados los criterios de los expertos en cada rango de valoración para los diferentes aspectos, se siguieron los pasos establecidos:

- Obtención de la tabla de frecuencia observada
- Obtención de la tabla de frecuencia acumulativa
- Obtención de la tabla de frecuencia acumulativa relativa
- Asignación a partir de la tabla de Z de la distribución normal, del valor de la imagen que corresponde a cada frecuencia acumulativa relativa obtenida.
- Obtención de los puntos a través del cálculo de N-P, donde:

$N = \frac{\text{Sumatoria de la Suma por Aspectos}}{\text{(No. de Rangos de Valoración x No. de Aspectos)}}$

(No. de Rangos de Valoración x No. de Aspectos)

$P = \text{Promedio por Aspectos}$

- Se divide la recta por categorías a partir de los Puntos de Corte y se ubican los puntos N-P para determinar la categoría de cada aspecto.

$\text{Puntos de Corte} = \frac{\text{Sumatoria Rangos de Valoración}}{\text{No. de Aspectos a Evaluar}}$

Este análisis se realizó haciendo uso del programa Microsoft Excel y de todo este análisis se obtuvo la matriz final del método, para evaluar en qué escala coincidieron los expertos para cada una de las acciones.

2.4. Propuesta metodológica para el diseño de un sistema de gestión de información

Los SGI forman parte esencial para el progreso de una empresa, es una herramienta primordial para el desarrollo del capital humano y sus competencias informacionales en la sociedad de la información y el conocimiento en el que se está inmerso actualmente.

El SGI debe ser construido en un proceso lógico y físico, que esté orientado a establecer las actividades y funciones administrativas, además de implantar un procedimiento detallado de los programas de ALFIN que desarrolle las competencias informacionales en los usuarios al que esté dirigido el SGI, atendiendo a las demandas de información y aprendizaje que posean los usuarios.

2.4.1. Estructura general para el diseño del SGI

El diseño del SGI tiene como base el uso de las funciones de la gestión, en conjunto con el ciclo de Deming, por ser este una estrategia del mejoramiento continuo de procesos, productos y servicios que se realizan en cualquier empresa.

El diseño del SGI que se propone consta de cuatro fases, y cada una de ellas está

compuesta por una serie de etapas, las cuales están denotadas con un enfoque cíclico, donde estos elementos están estrechamente concatenados entre sí permitiendo una retroalimentación entre ellas, de modo que el SGI se regenera con cada proceso logrando la calidad del propio sistema.



Figura 2.1. Estructura básica para el diseño de un SGI. Fuente: elaboración propia.

2.4.2. Descripción de los componentes del sistema de gestión de información

Para el diseño de un SGI, se tienen en cuenta para la realización de los componentes que se encuentran dentro de las cuatro fases las metodologías dada por Villardefrancos (2005) para una auditoría de información y para los programas de ALFIN las metodologías The Big Six Skills dada por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz (1990) y la propuesta de una Guía para la concepción de programas de ALFIN que realiza la ACRL y la ALA.

2.4.2.1. Estructura metodológica para el diseño de un SGI

✓ FASE 1. PLANIFICAR

Esta fase tiene como objetivo delimitar aspectos inicial es a tener en cuenta para el diseño del SGI para ello es necesario realizar tareas previas que influirán decisivamente en el buen diseño del SGI. Estas tareas se conocen popularmente como el “fuzzy front-end” según alega Berzal (2010).

Esta fase inicial del diseño del sistema está compuesta por los siguientes pasos: alcance el sistema, definir los objetivos del sistema, establecer los actores implicados, hacer estudios de demandas de información y de aprendizaje y la auditoría de información. A continuación se presenta los pasos que conforman esta primera fase del diseño del sistema.

1. Alcance del diseño para el SGI.

Determinar el alcance del sistema como primer paso para el diseño del SGI, resulta muy importante ya que es necesario conocer cuáles son los límites del mismo y qué procesos se encuentran incluidos dentro del diseño,

- a) Definición clara y objetiva de lo que se busca a largo plazo con el diseño del SGI y cómo lograrlo.
- b) Proposición de alternativas para desarrollar el SGI como sus soluciones y restricciones.
- c) Beneficios esperados del SGI para los usuarios.

2. Definir los objetivos del diseño para el SGI

El SGI su verdadera potencialidad es el valor de la información que contiene y su capacidad para ofrecer respuestas concretas a las necesidades de informacionales que tenga determinada comunidad. Es imprescindible definir con precisión los objetivos que se persiguen con la aplicación del SGI porque al tener definidos sus objetivos implica tener claros los propósitos del sistema, sus usuarios y la utilidad que esperan.

3. Establecer los actores implicados en el SGI

Para garantizar la necesaria participación de los actores implicados del territorio en la elaboración del SGI y potenciar su utilización futura, es conveniente implicarlos desde la etapa inicial. La identificación previa de los actores determina la estructura de las etapas que puedan conformar las fases del SGI. Dentro de estos actores se pueden encontrar a:

- Los responsables del diseño y ejecución del SGI.
- Los usuarios a quien va dirigido el SGI.
- Los organismos involucrados en el diseño e implementación del SGI.

Para esta identificación previa de actores, además de recurrir al conocimiento del equipo responsable, se recomienda realizar unos talleres para ir definiendo quiénes serán los que más implicación tendrán en el proceso.

4. Estudios de demandas de información y de aprendizaje

Consiste en realizar investigaciones y pesquisas constantes, indispensables para conocer detalladamente las demandas de información y de aprendizaje que poseen los usuarios. Para ello es necesario aplicar los métodos de: entrevistas, cuestionarios, etc., que permita la identificación de estas demandas y establecer las categorías de usuarios para delimitar en el SGI los grupos a quien estará enfocado los programas de ALFIN.

5. Auditoría de información

Es importante realizar para el buen desempeño del SGI una AI, pues facilita entre otras tareas, el diagnóstico real de las necesidades de información que pueda tener la comunidad o la empresa. Para llevar a cabo esta AI se toma como referencia la propuesta de Villardefrancos (2005), la cual consta de seis etapas que se representa a continuación:

Etapas 1. Conocer la organización

1. Conformación del equipo auditor.
 - Selección del personal.
 - Conocimiento y familiarización de los miembros del equipo.
 - Identificación de las debilidades y fortalezas de cada miembro.
2. Compromiso y aprobación del proceso por parte de la organización.
3. Conocimiento de la organización a auditar.
 - La misión, visión, objetivos, alcance y las limitaciones de la organización, políticas reglamentos o normativas, prioridades, factores de éxito, etc.
 - La estructura: tanto formal, o sea, el organigrama, como la informal o funcional real.
 - Su mercado, sus clientes, sus usuarios objetivos.
 - La cultura de la organización.
4. Motivación de los miembros de la organización.

Etapas 2. Planificación del proceso de auditoría

- a) Definir los objetivos de auditoría.
- b) Determinar el alcance de la auditoría. (total: a toda la organización o parcial: a determinado proceso, función o departamento).
- c) Conformar el plan de trabajo: Definir objetivos, alcance, procedimiento, cronograma de actividades, tiempo estimado necesario para finalizar la auditoría tanto respecto a las fechas de cumplimiento, como en personas-hora.

Etapas 3. Recopilación y análisis de la información

- a) Diseño y confección de los instrumentos para la recopilación de la información, los que estarán determinados por la complejidad de la tarea a desarrollar.
- b) Determinación de la muestra a investigar.
- c) Aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación seleccionadas y elaboradas.
- d) Análisis de la información, con el auxilio de hojas de cálculo, matrices, actividades

grupales, etc.

Etapas 4. Preparación, discusión y entrega

Es la preparación del informe final del resultado de la AI efectuada y es necesario realizar un debate de la información generada y recopilada por la auditoría con el equipo de auditores, los directivos y especialistas implicados en el diseño del SGI para la entrega final del informe. El cual deberá contener los siguientes aspectos:

- Índice del contenido, identificando los capítulos y títulos de la información.
- Introducción (finalidad del trabajo y referencia de los puntos tratados).
- Reseña informativa de la organización auditada (breve descripción de la empresa).
- Análisis por componentes auditados.
- Conclusiones
- Observaciones y recomendaciones

Etapas 5. Implementación

Es aquí donde se cumplen y ejecutan las demás etapas diseñadas de la AI como base inicial del SGI de forma que los implicados en este proceso perciban la importancia que posee la AI para el sistema. Consiste en elaborar un plan de aplicación de las recomendaciones enunciadas en el informe final de la auditoría, así como de las estrategias de revisión post-aplicación para facilitar el proceso de introducción de los cambios y reducir la resistencia a los mismos.

Etapas 6. Seguimiento

En esta etapa se le brinda especial atención a la continuidad de la información recopilada en el proceso de la AI como parte del proceso de mejora continua de la información, la cual pasa a la segunda fase del diseño del sistema.

✓ FASE II. HACER

En esta fase se organiza la información recuperada de la auditoría efectuada para dar paso de la misma al SGI atravesando por cuatro procesos clave del ciclo de vida de la información. Estos son:

6. Entrada de la Información

Son las acciones generadas por la auditoría de información en el cual se toman para ser procesadas. Donde se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Descarte y evaluación de la información pertinente para entrar al SGI: Se debe identificar fuentes de información confiables para extraer la información precisa y

pertinente atendiendo a la calidad de la información, donde hay que tener en cuenta:

- Fiabilidad de la información: atendiendo a la actualidad y vigencia de la misma.
- b) Identificación de las fuentes de información: La identificación de las fuentes de información implica la utilización de las fuentes que tengan los contenidos más adecuados para la transformación posterior de los datos en información.
- c) Identificación de las tipología de fuentes de información
 - Fuentes de información primarias: aquellas que proporcionan información directa, que no ha sido alterada, modificada o reinterpretada.
 - Fuentes de información secundarias: son aquellas que proporcionan información modificada, resumida o que representa la opinión de terceros.

7. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información consiste en realizar una serie de operaciones en las cuales se organiza la información atendiendo al contenido que posee la misma con el fin de agilizar el proceso de búsqueda y recuperación de la información por parte de los gestores y diseñadores del SGI. Pues a través del mismo se agrupa la información requerida por los usuarios para conformar los programas de ALFIN.

8. Almacenamiento de la información

Esta etapa corresponde a identificar el lugar idóneo para almacenar la información y que garantice un adecuado acceso, uso, mantenimiento, y conservación de la misma, pues es necesario prever los medios y soportes que permita la recuperación de la información a medida que las necesidades y demandas informacionales varíen en el uso del SGI.

9. Salida de la información

Luego de realizar el tratamiento a la información, la misma tiene como vía de salida los servicios que oferta el lugar identificado para el almacenaje de la información.

✓ FASE III. ACTUAR

Las etapas en esta fase siguen una secuencia para su ejecución y cada una puede tomar un tiempo determinado para culminar su práctica. Por lo tanto las etapas que se realizan deberán coincidir para minimizar la duración total del proceso de desarrollo e implementación del sistema. El orden y la duración de las etapas deberán ser detallados en el plan del SGI establecido por los actores implicados en el diseño del sistema.

10. Estudios de demandas de información y de aprendizaje

Estos estudios de demandas se planifican en la primera fase del SGI, dándose su ejecución en la fase tres de la implementación, la cual se puede ejecutar de forma paralela con la auditoría de información.

11. Auditoría de información

Anteriormente en la primera fase se tiene en cuenta la planificación de la AI, y es en esta etapa donde se ejecuta todo este proceso.

12. Desarrollo de los programas de ALFIN

Como parte del desarrollo de los programas de ALFIN, se selecciona como plataforma metodológica para el desarrollo del mismo los modelos The Big Six Skills y la Guía para los Programas de Alfabetización Informacional de la ACRL y la ALA que reflejan metodológicamente cómo debe conformarse el programa.

The Big Six Skills

Etapa 1. Definición de la tarea ¿Cuál es el problema?

Aquí se determina cuál es el problema de información existente y se definen las necesidades exactas que se relacionan al mismo. El usuario del SGI debe saber identificar las preguntas que se deben responder y la información que necesita para contestar las mismas.

Algunas de estas preguntas son:

- ¿Cuál es el problema a resolver?
- ¿Qué información se necesita para solucionar el problema?
- ¿Qué es lo que se requiere para realizar la tarea?
- ¿En qué orden se debe proceder y cuál es el tiempo máximo para completar los pasos a seguir?

Etapa 2. Estrategias de búsqueda de información ¿Cómo debo buscar?

Definido el problema, se analizan las posibles fuentes de información. La toma de decisiones depende en gran manera de las estrategias a seguir al escoger las fuentes de información que más le convengan al usuario.

- ¿Cuáles son las posibles fuentes de información?
- ¿Cuáles son las mejores de estas posibilidades?
- ¿Cuáles son los métodos alternos para obtener información?

Etapa 3. Localización y acceso ¿Qué obtuve?

Se pone en práctica las estrategias definidas tales como: uso de herramientas de acceso, ordenamiento de materiales, estrategias para buscar en el catálogo en línea, en las bases de datos, Internet o libros. Al utilizar el Modelo Big 6, se sigue el proceso lógico de la toma de decisiones como por ejemplo se determina lo que se quiere buscar, donde buscarlo y se escogen los materiales que se necesiten para buscar, recuperar, usar y acceder a la información.

- ¿Dónde están estas fuentes?
- ¿Dónde está la información al interior de cada fuente?

Etapa 4. Uso de la información ¿Qué es lo importante?

Antes de llegar a esta etapa, los usuarios deben saber cómo localizar y acceder a las fuentes de información. En esta etapa, ya podrán leer, escuchar y visualizar la información escogida. Además decidirán qué parte de la información es necesaria y cuál se puede descartar. Esto pueden lograrlo fotocopiando la información, tomando notas y citas, etc.

- ¿Qué información ofrece la fuente?
- ¿Qué información específica vale la pena utilizar para el trabajo que se va a realizar?

Etapa 5. Síntesis ¿A quién va dirigida la información?

Cuando se sintetiza la información se reestructura en un formato diferente para así cumplir con lo que se requiere del trabajo. Esta etapa puede ser simple (transmitir un hecho en específico) o compleja (que contenga varias fuentes de información, formatos diferentes o ideas abstractas que necesiten comunicarse efectivamente).

- ¿Cómo se une la información que proviene de distintas fuentes?
- ¿Cómo se presenta mejor la información?

Etapa 6. Evaluación ¿Qué aprendí?

La etapa de la evaluación es la que señala la efectividad y la eficiencia con la que se llevó a cabo el proceso de investigación. Lo que se debe evaluar es lo siguiente:

- ¿El problema de información quedó resuelto?
- ¿Se obtuvo la información que se necesitaba?
- ¿Se tomó la decisión?
- ¿Se resolvió la situación?
- ¿El producto obtenido cumple con los requisitos originalmente establecidos?

- ¿Qué criterios se pueden utilizar para hacer evaluaciones?

Guía para los programas de ALFIN de la ACRL y la ALA

Etapa 1. Diseño

En esta primera etapa se trabaja con las siguientes categorías:

- **Declaración de Propósito:** incluye la misión y los objetivos del programa. En la misión se debe explicar el propósito que se persigue según las necesidades de los usuarios a quien está dirigido los programas de ALFIN, y las metas de la institución en donde se esté aplicando. Tanto la misión como los objetivos del programa deben tener una estrecha relación con la misión y los objetivos de la institución académica donde se implantará el programa.
- **Contenidos del Programa:** en esta parte se deben relacionar los objetivos, las competencias y los contenidos del programa. La metodología recomienda que para esta categoría se deben revisar las “Normas sobre las Competencias de Alfabetización Informacional en la Educación Superior” y tomar en cuenta sus observaciones y normas, las cuales deben aplicarse para el diseño de los contenidos del programa.
- **Modos de enseñanza:** en esta categoría se mencionan los modos que se utilizarán para impartir el programa ALFIN y que fomentarán el pensamiento crítico en los usuarios: clases (teóricas y prácticas) presenciales tanto en aulas como en bibliotecas, clases a distancia. Es recomendable que para diseñar los modos de enseñanza se trabaje en colaboración con las facultades y sus profesores para obtener resultados apropiados.
- **Estructura del programa:** se debe tener una relación integral con la forma de pensar en el estudio para que se ajusten las enseñanzas del programa ALFIN con la estructura del programa de la (s) especialidad (s) a impartir.
- **Evaluación y valoración:** en esta categoría se realiza la evaluación periódica del programa. Se confrontan los resultados con la misión y los objetivos propuestos en el programa ALFIN para determinar el cumplimiento de los resultados. Aquí también resulta importante trabajar en equipo, con la colaboración de los profesores y otros profesionales que forman parte en la ejecución del programa ALFIN.

Etapa 2. Recursos Humanos

En esta etapa intermedia, se deja saber la importancia que tiene el personal que se encargará tanto del diseño, como de la ejecución y evaluación del programa ALFIN. También se recomienda que este personal debe poseer las habilidades y el conocimiento

en las siguientes áreas: pedagogía, diseño de programas ALFIN, evaluación de los procesos enseñanza-aprendizaje en el programa ALFIN (para descubrir posibles fortalezas y debilidades de éste, y así poder actualizarlo), uso de las TICs, trabajo en equipo, difusión y comunicación de las actividades del programa ALFIN, entre otros.

Etapa 3. Apoyo

En esta etapa se debe tener en cuenta que el nivel de apoyo dependerá del alcance del programa ALFIN. Sus categorías son las siguientes:

- Facilidades de enseñanza: la institución académica debe tener acceso a espacios educativos, con suficiente tamaño y la comodidad necesaria para impartir los programas de ALFIN. De igual manera, se debe contar con los materiales, equipos y las tecnologías que faciliten la enseñanza de los contenidos del programa ALFIN.
 - Facilidades para los soportes de enseñanza: la institución académica debe contar con el material de apoyo necesario para impartir el programa ALFIN. De igual manera, debe contar con el espacio y las herramientas que faciliten la creación, almacenamiento, reproducción y difusión de los materiales de apoyo.
 - Apoyo financiero: se debe contar con los fondos suficientes que cubran el costo de todos los suministros, recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para la ejecución del programa.
 - Apoyo para la educación continua, la capacitación y el desarrollo: la formación constante del personal que participará en la ejecución del programa, generará un ambiente óptimo para la innovación y el desempeño moral y ético.
- ✓ **FASE IV. VERIFICAR**

En la fase de control se realiza el mantenimiento, la auditoría y evaluación del SGI como parte de la mejora continua de sus procesos, de forma que permita corregir los errores y rediseñarlo a medida que culmine la última fase del SGI.

13. Mantenimiento del SGI

En esta etapa el sistema se convierte en una herramienta fundamental en el desarrollo de la empresa que, como tal, deberá funcionar en forma constante, exacta y confiable. La evolución de la entidad, dependerá del funcionamiento del sistema, por lo que las tareas de mantenimiento cobran vital importancia.

14. Evaluación del SGI

En la evaluación del SGI se pretende verificar si este es capaz de contribuir al desarrollo de las competencias informacionales de sus usuarios. Para ello se toma en consideración

la propuesta realizada por Cano, 2008 en la que se evalúan las competencias a partir de criterios como:

- Integrar conocimientos: ser competente supone no sólo disponer de un acervo de conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes, etc., sino saberlos seleccionar y combinar de forma pertinente.
- Realizar ejecuciones: ser competente va ligado al desempeño, a la ejecución; es indisoluble de la práctica.
- Actuar de forma contextual: no se es competente “en abstracto” sino en un contexto (espacio, momento, circunstancias) concreto. Se trata, de analizar cada situación para seleccionar qué combinación de conocimientos necesita emplear (desestimando otras posibilidades que no resulten pertinentes).
- Aprender constantemente: la competencia se adquiere de forma recurrente, con formación inicial, permanente y/o experiencia en el trabajo (o fuera de él). Por ello se halla en progression constante.
- Actuar de forma autónoma, con “profesionalidad”, haciéndose responsable de las decisiones que se tomen y adquiriendo un rol activo en la promoción de las propias competencias.

En este paso además se tiene en cuenta el proceso de mejora continua para el sistema. Lo cual se materializa en la identificación de fallas en el funcionamiento del sistema para proceder a la definición de acciones correctivas como base en el mejoramiento del mismo.

2.5. Conclusiones parciales del capítulo II

Al culminar con el desarrollo de los temas abordados en el capítulo, se determinan las siguientes conclusiones:

1. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se propone una metodología descriptiva con un enfoque mixto, en el que se utilizan métodos del nivel teórico y empírico ya que utiliza métodos de la investigación cualitativa y cuantitativa, lo cual permitió la recolección de los datos para el desarrollo de la problemática del presente estudio.
2. Se contextualiza la presente investigación en el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus, para ello se tuvieron en cuenta documentos, estadísticos e informes ofrecidos por la ONAT y la DPT, permitiendo conocer el decrecimiento del sector cuentapropista a escala nacional y de la provincia, así como las normas y legislaciones que rigen dicha actividad.

3. Se realiza una propuesta metodológica para el diseño de un sistema de gestión de información que desarrolle las competencias informacionales a partir de los programas ALFIN, en donde se vinculan las metodologías de Villardefrancos (2005) para una auditoría de información, y para los programas de ALFIN las metodologías Modelo Big Six Skills o Modelo Big 6 y la Guía para la concepción de programas de ALFIN propuesta de la ACRL y la ALA.



Capítulo III

Análisis de los resultados

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SECTOR POR CUENTA PROPIA DE LA PROVINCIA SANCTI SPÍRITUS

En el transcurso del presente capítulo se caracteriza el SPCP de la provincia Sancti Spíritus, además se analizan los resultados de la aplicación de la encuesta que tiene como principal objetivo la identificación de las necesidades de información y de aprendizaje del sector. Tomando como base la situación actual del sector en materia de información, se procede a diseñar el sistema de gestión de información para el sector del cuenta propia, el cual finalmente se valora a través del criterio de expertos para conocer su posible incidencia en las competencias informacionales y capacidad innovadora.

3.1. Caracterización del sector por cuenta propia de la provincia Sancti Spíritus

La provincia de Sancti Spíritus se encuentra ubicada en la zona central de Cuba a orillas del río Yayabo, la cual fue fundada por Don Diego Velásquez de Cuéllar, el 4 de junio de 1514. Dentro de su principal economía está dada en la industria azucarera y el cultivo de la caña de azúcar, además de la actividad pecuaria, aunque en estos tiempos se ha venido desarrollando una considerable actividad en la prestación de servicios y productos, tras la ampliación y flexibilización del SPCP en el país se ha diversificado las propuestas de esta vía de empleo.

En Sancti Spíritus, el SPCP ha mantenido una tendencia al crecimiento, desde que en el mes de octubre de 2010, en el país se aprobó la ampliación y flexibilización de las actividades para ejercer la actividad del TPCP, en ese momento habían 9 464 personas laborando esta vía de empleo, y para lo que va del año 2015 el incremento ha sido muy favorable con 20 382 personas laborando en este tipo de negocios. Lo que conlleva al aumento gradualmente en la recaudación tributaria -aunque no ha sido las mejores por las bajas otorgadas-; el año anterior se cobraron, por concepto de ingresos personales, unos 63 millones de pesos, aunque ya se observa un crecimiento mucho más lento.

Aunque para el desarrollo de la presente investigación se efectúa a partir del cierre estadístico del mes de marzo del año 2013, datos proporcionado por la ONAT y la DPT de la provincia, donde se registra mayor cantidad de en el trabajo no estatal es en la cabecera de la provincia con 1 821.

Dentro de las actividades con mayor demanda se encuentran la de elaborador-vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas en domicilios y en puntos fijos y ambulatorios. Y además las llamadas paladares y las ventas de productos para usos en el hogar resaltan en las labores del SPCP, al igual que la transportación de pasajeros por medios no

automotores y el arrendamiento de habitaciones. En el gráfico 3.1 se muestra el total de las actividades más representativas de los municipios con mayor TPCP.

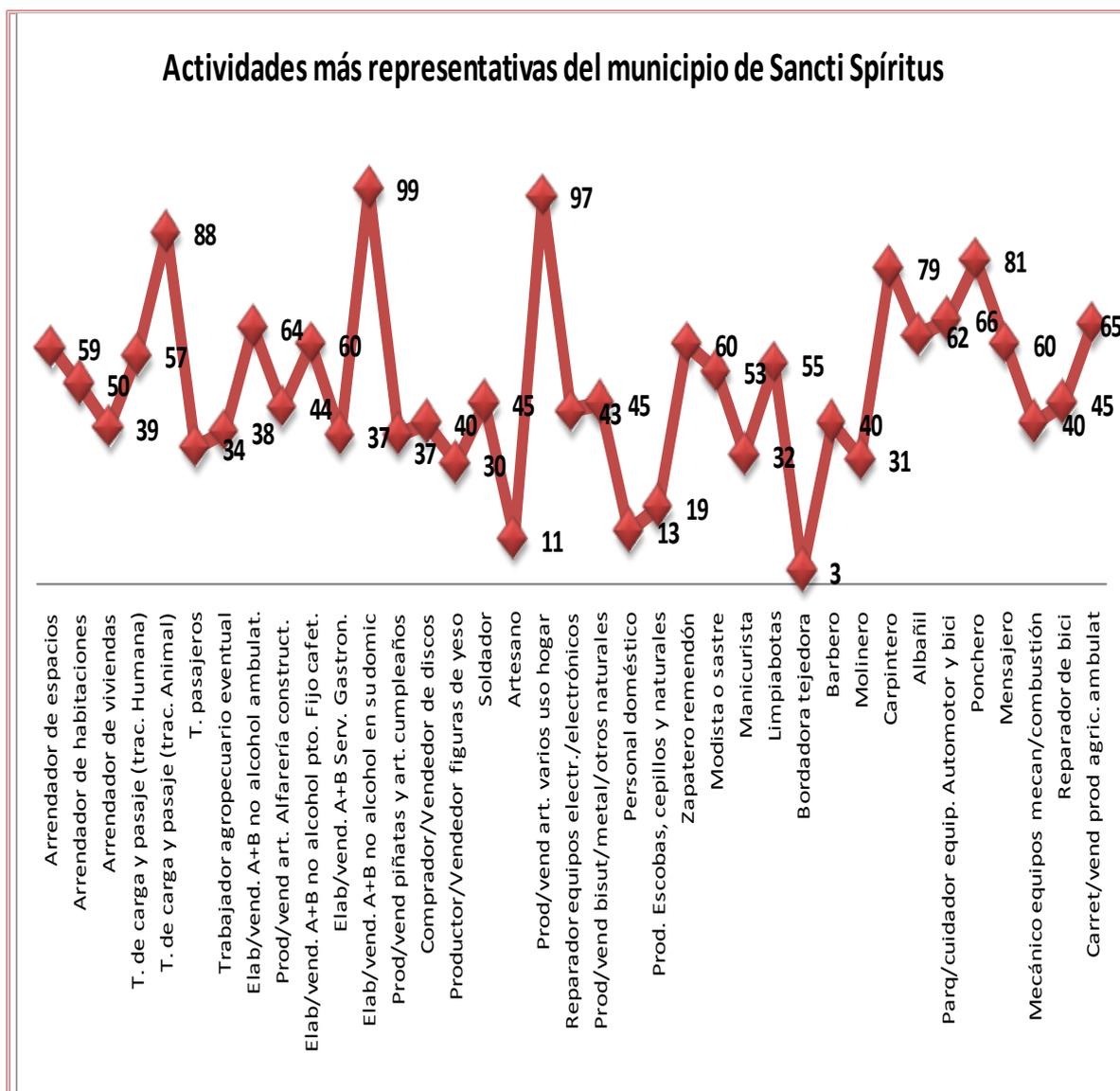


Gráfico 3.1. Total de actividades más representativas del municipio Sancti Spíritus. Fuente: elaboración propia.

El territorio espirituario presenta una cifra muy alarmante en cuanto a las bajas otorgadas, pues en esta vía de empleo 27 395 personas han solicitado devolver su licencia de cuenta propia pues no le ha generado el beneficio que esperaban, para un total de 6 324 licencias devueltas, en el gráfico 3.2 se observa las actividades que ha sido bajas en el SPCP en el cual la mayor es la actividad de trabajador contratado con 3 020 y seguido de la de elaborador/vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas en su domicilio con un total de 742 cuentapropistas en total general de la provincia.



Gráfico 3.2. Actividades que han causado bajas en el SPCP a escala provincial. Fuente: elaboración propia.

Por la falta y el desconocimiento de la información del TPCP con respecto a las documentaciones que rigen dicha actividad, muchos de estos negocios han fracasado antes de cumplir el primer semestre de los tres meses que se le otorga a todo individuo que solicite la licencia para el ejercicio de esta actividad, lo que indica el desconocimiento por parte del cuentapropista al incursionar en este tipo de empleo.

En las legislaciones y decretos que rigen al TPCP están delimitadas las causas por las que se otorgan las bajas en este sector, así refiere la ONAT y la DPT, estas son:

1. Violaciones o incumplimientos de la legislación vigente, a solicitud de los funcionarios que atienden el trabajo por cuenta propia en las direcciones de Trabajo municipales.
2. Incumplimiento de sus obligaciones, a solicitud de la Oficina Nacional de Administración Tributaria.
3. Solicitud expresa del trabajador; de oficio o por solicitud del familiar por fallecimiento.
4. Notificación del retiro de la autorización, a solicitud de los órganos de inspección en el caso de violación de la legislación.
5. Incumplimiento del pago de los créditos otorgados, a solicitud del Banco.
6. Vencimiento del término de la suspensión temporal, sin que se produzca la reincorporación a la actividad.

Principales cambios en las legislaciones y decretos del ejercicio del por cuenta propia:

- Se amplían de 181 a 201 las actividades autorizadas a ejercer.
- De 9 actividades que tenían suspendido el otorgamiento de nuevas autorizaciones se eliminó la limitación en 8.
- Se establece que todas las actividades pueden emplear trabajadores contratados.

- Se aumentan hasta 50 las capacidades que pueden disponer los elaboradores vendedores de alimentos en restaurantes y cafeterías.
- Se determina el procedimiento y los plazos para el otorgamiento de la licencia sanitaria en las actividades que lo requieren.
- Se amplía a diez años el término para el pago de la contribución con efecto retroactivo.
- Se establece el alcance de las actividades que se pueden ejercer lo que contribuye a prevenir indisciplinas e ilegalidades.
- Podrán comercializar sus productos o servicios a personas jurídicas, tanto estatales como extranjeras, empresas mixtas, privadas u otras. Los precios y condiciones de venta se acuerdan libremente entre el comprador y el vendedor.
- El TPCP que esté debidamente inscrito en el registro del contribuyente y tenga al día los pagos, tiene derecho a las prestaciones de seguridad social.
- Tienen derecho a sindicalizarse y aunque no lo hagan tienen derecho a dirigirse al sindicato del ramo en que se desempeñan, ante cualquier tipo de dificultad en función de la labor realizada.
- Tienen derecho a la jubilación por edad y a las prestaciones de la seguridad social en caso de enfermedad común por del trabajo, enfermedad profesional o accidente del trabajo, entre otras previamente establecidas en materia de seguridad social. De tratarse de una mujer será beneficiada por la ley de maternidad, si se acogiera a la misma.

3.2. Análisis y resultados de la encuesta

La encuesta fue aplicada a los TPCP del municipio Sancti Spíritus, está orientada a recuperar aquella información que determine identificar las competencias informacionales del SPCP. Se tienen en cuenta aspectos relacionados con el tipo de licencia que posee el TPCP para ejercer dicha actividad, el tiempo que llevan ejerciendo la actividad y cuáles fueron las fuentes de financiamiento para dar inicio al negocio, entre otros elementos que se destacan en la encuesta. En el gráfico 3.3 se representa la muestra de encuestados por cada una de las actividades del trabajo por cuenta propia que se tuvieron en cuenta en el estudio.

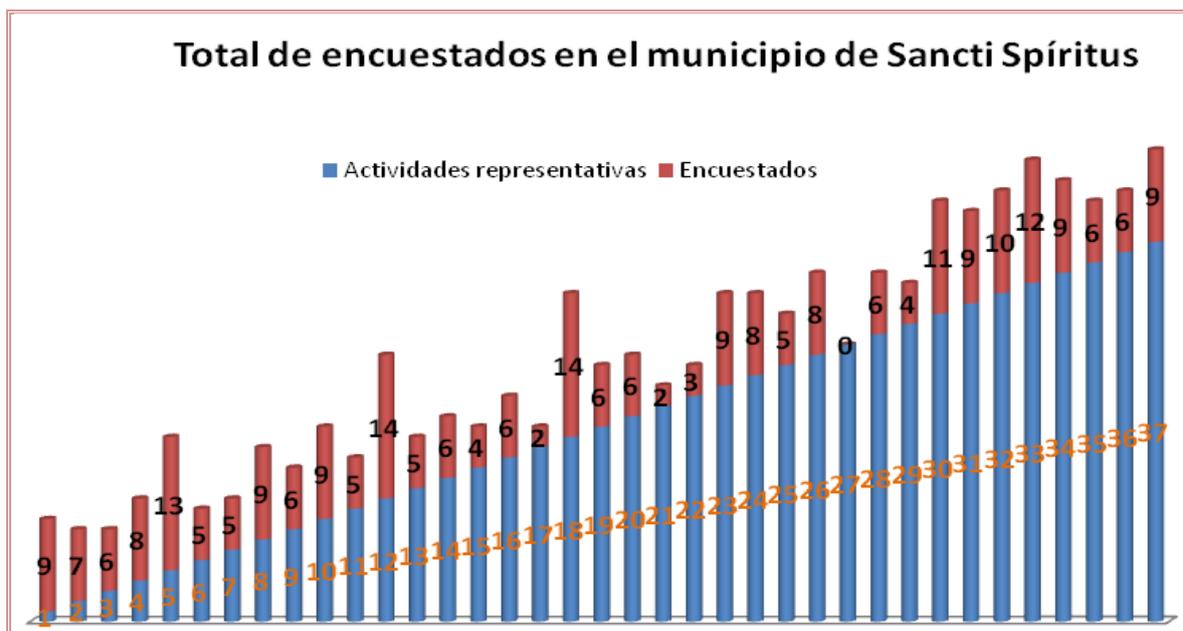


Gráfico 3.3. Representación gráfica de encuestado del municipio Sancti Spíritus. Fuente: elaboración propia.

3.2.1. Análisis, resultados y representación gráfica del cuestionario

El cuestionario tiene un enfoque diagnóstico pues se emplea para conocer aspectos importantes de este sector, de manera que sustente la problemática definida en la investigación. A continuación se presenta el análisis y la representación gráfica del cuestionario, el cual se aplica a los trabajadores del SPCP.

El gráfico 3.4 resume la información a partir del tiempo que lleva ejerciendo la actividad el TPCP de forma legal, en el cual se logra observar un mayor crecimiento del sector a partir del año 2011, por ser el período de dos años el más significativo, puesto que representa el 42% de los trabajadores se iniciaron en la actividad de forma legal.

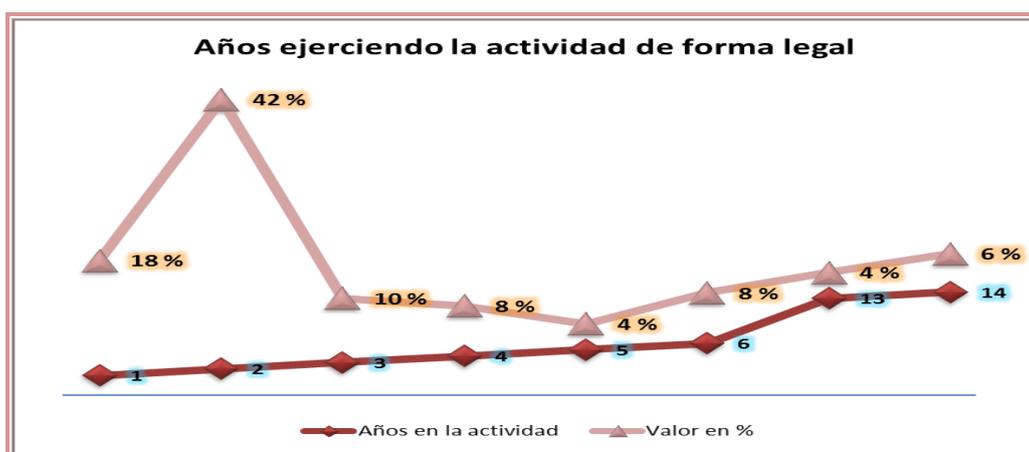


Gráfico 3.4. Años ejerciendo la actividad de forma legal. Fuente: elaboración propia.

Los TPCP para dar inicio a su negocio precisan de una fuente de financiamiento, lo cual se representa en el gráfico 3.5 y donde existe un 58% de personas que utilizan el ahorro

bancario, precedido por un 38% que recurren a las remesas familiares y por último el préstamo otorgado por otra persona que es del 4%.

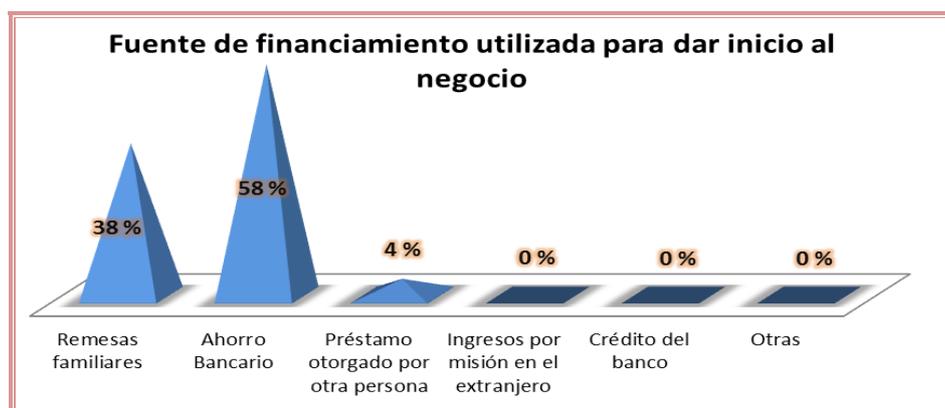


Gráfico 3.5. Fuente de financiamiento para dar inicio al negocio. Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 3.6 se identifican la cantidad de trabajadores de acuerdo con la estructura del negocio, el nivel de escolaridad y de ellos cuantos son asalariados. En el análisis realizado se obtuvo un total del 57% de trabajadores por cuenta propia que trabajan solos, el 24% tienen 1 trabajador contratado, el 13% tienen 2 trabajadores contratados, y el 6% tienen 3 trabajadores contratados.

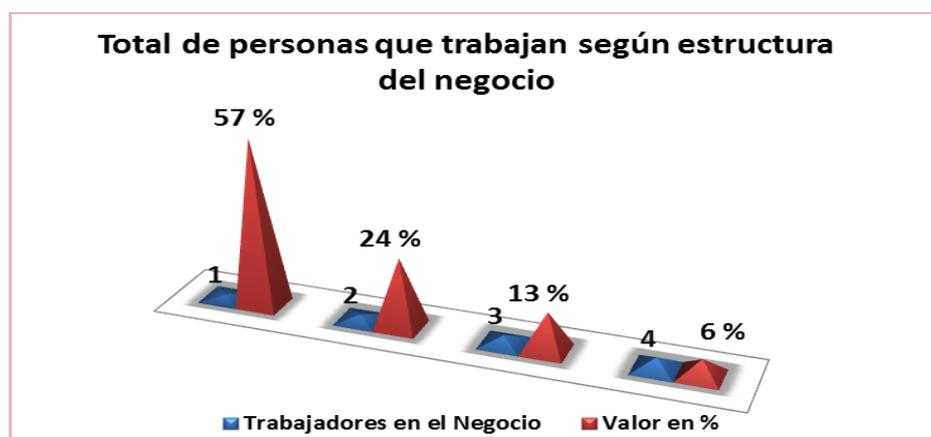


Gráfico 3.6. Total de personas que trabajan según la estructura del negocio. Fuente: elaboración propia.

Aunque en la tabulación de los resultados de esta encuesta se evidencia que el 76% de los TPCP no se pagan un salario, es decir el propio jefe del negocio no se considera o no se incluye en el pago del salario de los trabajadores contratados.

En el gráfico 3.7 se muestra el nivel de escolaridad predominando con un 43% el nivel de secundaria, luego le sigue el nivel medio o técnico con un 39% de la población y luego con un 9% en los niveles primarios y superior.

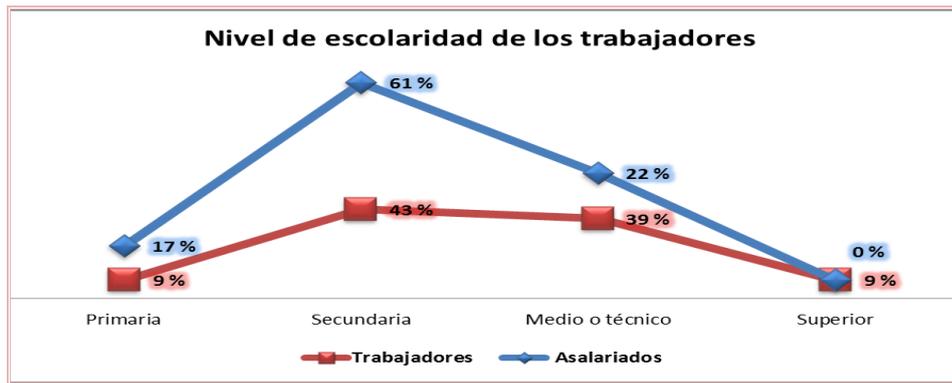


Gráfico 3.7 Cantidad de trabajadores según el nivel de escolaridad. Fuente: elaboración propia.

En la interrogante No. 5 del cuestionario se plasma si el negocio del TPCP posee algún vínculo con el Estado a través de alguna producción o servicio que le preste, por ejemplo un albañil puede ser contratado por una empresa estatal para la construcción de un nuevo local. En el análisis de esta pregunta el 100% de los encuestados afirmaron que no tienen ningún vínculo con el Estado, ya que alegan que el pago por su servicio es a través de cheques y estos ocasionan demoras, causando serias molestias al TPCP.

El gráfico 3.8 define el motivo que llevó al TPCP a pertenecer a este sector, alegando un 39% de la población que obtiene ingresos elevados mejores que trabajando con el Estado, seguido por el 30% que tuvieron que recurrir a esta vía de trabajo por haber quedado disponibles en su centro laboral, un 25% que alega que le gusta ejercer esta actividad, etc.

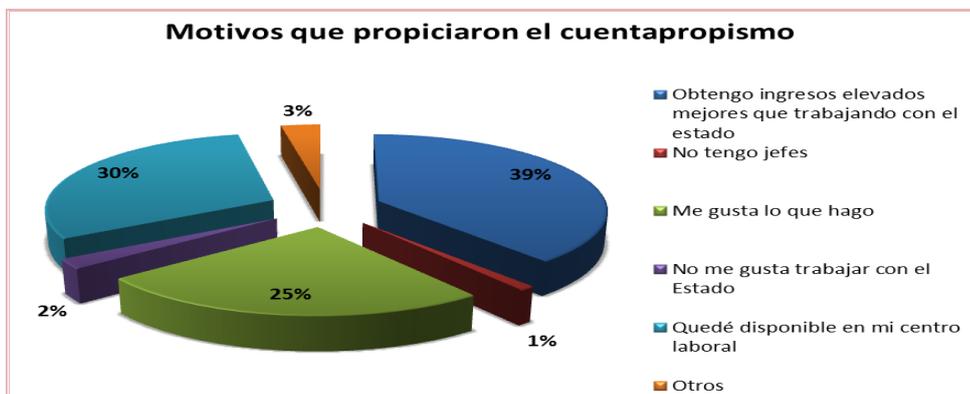


Gráfico 3.8. Motivos para optar por el sector por cuenta propia. Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 3.9 se identifican los principales problemas que poseen los TPCP en sus negocios, donde un 29% de los encuestados coinciden en que no le valoran la Seguridad Social, problema al cual le dan mucha importancia en este sector, seguido de un 20% que afirman que existe un mercado estatal que no está abastecido con regularidad, luego le sigue un 10% que afirman que compran las materias primas y los recursos que le son

el sector y que de manera coordinada incide directamente en la mejora de sus procesos, servicios y productos que brindan a la sociedad.

3.3. Sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus

Según la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta se constata que el sector objeto de estudio posee carencias informacionales que limitan su gestión, por lo que en el presente epígrafe se procede a proponer un sistema de gestión de información como herramienta de gestión para el sector cuenta propia que satisfaga sus demandas de información y de aprendizaje. El mismo se diseña a partir de las necesidades informacionales y de aprendizaje del sector, se estructura sobre la base de las funciones del Ciclo de Deming (planificar, hacer, actuar y verificar), cada una de dichas fases se compone por un conjunto de pasos que de manera integrada y flexible permiten contribuir a elevar las competencias informacionales y capacidad innovadora del sector. A continuación en la figura 3.1 se presenta el diseño gráfico del sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus.

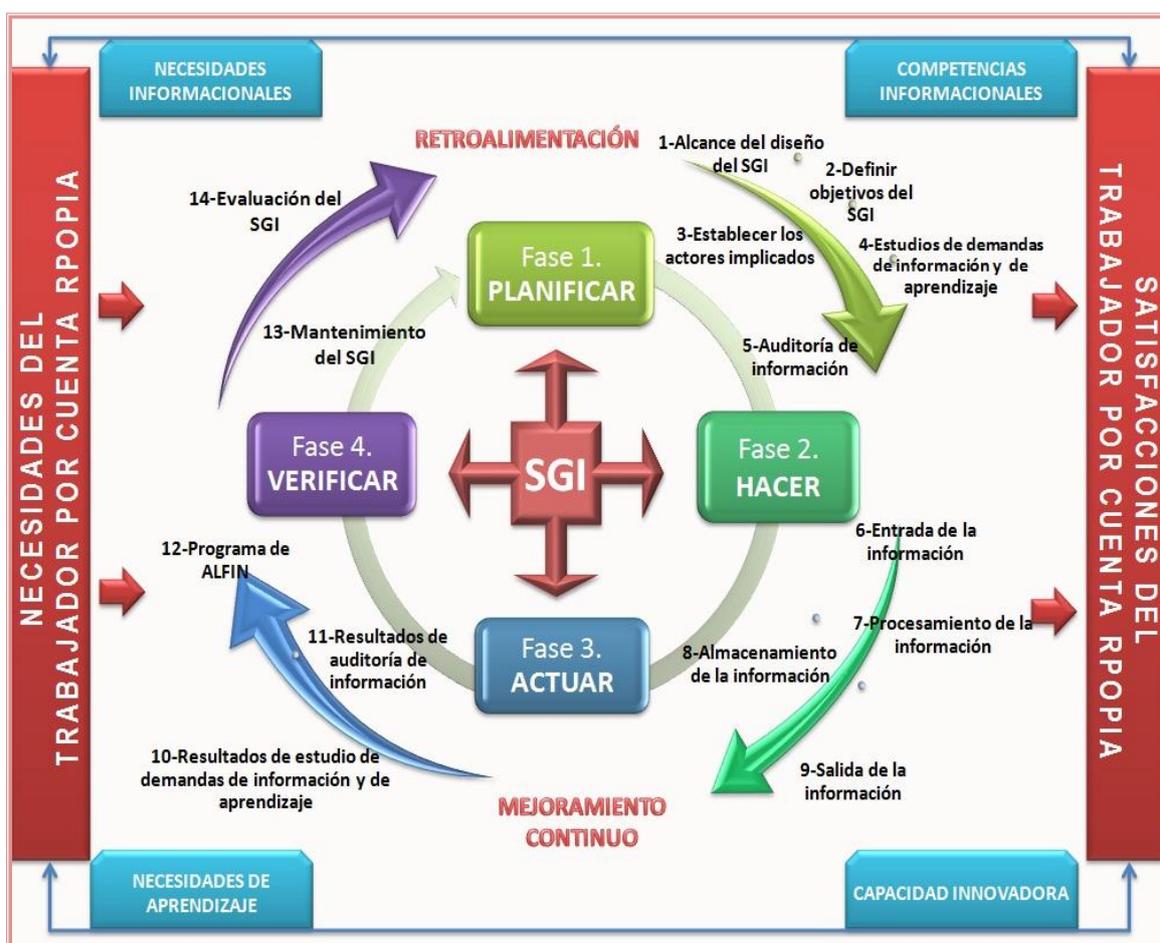


Figura 3.1. Sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spíritus. Fuente: elaboración propia.

FASE 1. PLANIFICAR

1. Alcance del SGI

El SGI para el SPCP se ha concebido de manera flexible, entendible, sin pretender alcanzar juicios absolutistas o rigurosos, con un alcance para todos los públicos que interactúen con el sistema atendiendo a las clasificaciones de las actividades autorizadas para ejercer este trabajo.

El diseño está consignado para el uso de los trabajadores del SPCP de la provincia de Sancti Spíritus. Desde el punto de vista práctico, se desarrolló la base estructural para el diseño de un SGI con el propósito de solucionar las dificultades que se diagnosticaron en la fase de inicio de la actual investigación.

Por lo que el sistema debe retroalimentarse cada vez más de las salidas que se generan de él mismo para renovar sus entradas de manera cíclica y dinámica en dependencia de la creciente o el decreciente flujo de información que se genere en el SPCP de la provincia. Pretende, además, a partir de una auditoría de información detectar, no solo las demandas de información y de aprendizaje del sector, sino la evaluación del propio sistema de manera general que permita conocer e identificar la relación existente entre los objetivos propuestos por la entidad y los recursos de información reconocidos a partir de los resultados obtenidos de la auditoría de información.

2. Objetivos del SGI

El SGI tiene como objetivo fundamental lograr en el SPCP potenciar las competencias informacionales a través de los programas de ALFIN, del cual se espera lo siguientes beneficios:

- Optimizar el flujo organizacional de la información y el nivel de las comunicaciones en todos los niveles del negocio.
- Coordinar, controlar los recursos y analizar situaciones problemáticas, visualizando las acciones pertinentes para apoyar la toma de decisiones.
- Utilizar la información como recurso esencial para incrementar su eficiencia, y estimula la innovación mediante mejoras en la calidad de los productos y servicios que producen.
- Garantizar la calidad de los productos informacionales de la organización, y asegurar su dimensión efectiva.
- Planificar los procesos, actividades, tareas, y personas involucradas en el sistema.
- Gestionar y eliminar las barreras sociales, medioambientales y financieros comerciales.
- Aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas.

3. Establecer los actores implicados en el SGI

Para el SGI es necesario delimitar los actores implicados en el mismo, estos son:

- Responsables del diseño y ejecución: Profesores y profesionales de la información de la UNISS.
- Usuarios: Sector por cuenta propia.
- Organismos involucrados en el diseño e implementación: la UNISS, la biblioteca universitaria, la Dirección de investigaciones aplicadas (DIA), el Centro de estudios de técnicas avanzadas en dirección (CETAD), organismos reguladores del trabajo por cuenta propia.

4. Estudios de demandas de información y de aprendizaje

Para la determinación de las demandas de información y aprendizaje del SPCP se tuvo en cuenta el cuestionario diagnóstico aplicado en la fase inicial de la investigación. En el mismo se hace referencia a 7 preguntas están dirigidas a conocer si los TPCP logran determinar cuando están frente a una necesidad de información, y si es capaz de acceder, recuperar y usar la información, así como buscar las vías de acceso para su obtención, y cuáles son las fuentes que emplean en la misma. El principal objetivo de la aplicación de la encuesta es el de identificar las necesidades de información de los TPCP y a su vez determinar las demandas de aprendizaje que poseen.

5. Auditoría de Información

Fase 1 Conocer el negocio

- Análisis de la empresa: se realiza un estudio de la situación y la estrategia de la empresa en cuanto a :
 - Antecedentes del negocio
 - Breve historia del mismo
 - Principales clientes
 - Principales mercados en los que actúa
 - Imagen externa
 - Estrategia del negocio:
 - ¿Cuáles son sus fines?
 - ¿Qué objetivos tiene a largo plazo?
 - ¿Cuál es su estrategia?
 - ¿Qué orientación tiene, o prevé para el futuro?
 - ¿Qué cultura corporativa existe?
 - ¿A qué nuevos mercados piensa dirigirse en el futuro?
 - ¿Cómo evolucionarán los productos o servicios de la empresa?

Fase 2. Planificación del proceso de auditoría

- Definir los objetivos de auditoría:
- Diagnóstico organizativo: debe ser completo, incluyendo el análisis de la ética o el bienestar empresarial
- La estructura estratégica y funcional: se debe tener en cuenta el aspecto económico, político y legal que circundan al TPCP en su negocio, además la planificación, la comparación de resultados alcanzados con recursos empleados, etc.
- Alcance de la auditoría: se establece para todo el SPCP de la provincia de Sancti Spíritus.
- Conformar el plan de trabajo: Definir objetivos, alcance, procedimiento, cronograma de actividades, tiempo estimado necesario para finalizar la auditoría tanto respecto a las fechas de cumplimiento, como en personas-hora.

Fase 3. Recopilación y análisis de la información

- Identificación de usuarios: Identificar si en la clasificación de las actividades del SPCP, se ha incrementado o recludo algunas de las actividades autorizadas por las entidades rectoras que regulan en el país del TPCP.
- Definición de las necesidades de información: determinar las necesidades de información de cada área estratégica, mercados, producto, competidores, tecnologías, entorno y clientes. El método más efectivo para conocer estas necesidades es a través de entrevistas con los responsables de cada negocio de las diferentes actividades del SPCP. Por lo que se debe preparar un cuestionario con preguntas específicas abiertas de fácil contestación al TPCP.
- Información disponible y lagunas de información: al identificar las áreas del SPCP que son de mayor relevancia, es necesario comprobar qué información se dispone en las actividades del TPCP dando respuesta a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué nivel de conocimiento tienen los TPCP sobre las cuestiones financieras, legales, etc., de importancia para la empresa?
 - ¿Están bien definidas las prioridades de información?
 - ¿Qué información ya está disponible? ¿Quién la recoge y cómo?
 - ¿Cuándo se recoge? ¿Cómo se archiva? ¿Quién puede usarla?
 - ¿Cómo circula la información?
 - ¿Hasta qué punto se implica la dirección?
 - ¿Es consciente y está motivado el personal sobre la importancia del tema?

- Identificación de los factores (procesos) clave: es importante identificar los procesos sustantivos en el SPCP, atendiendo los recursos humanos, logística, comercialización, etc.

Fase 4. Preparación, discusión y entrega del informe de la auditoría.

Fase 5. Implementación: En esta primera fase se planifica la auditoría para la se prevé su ejecución en la fase tres que es el Actuar del SGI.

Fase 6. Seguimiento

- Actualización de las necesidades: El ambiente del SPCP cambia constantemente y como consecuencia de ello, es ineludible mantener actualizadas las necesidades de información a fin de poder disponer de un SGI dinámico e interactivo, que deberá permitir cambios rápidos y eficientes.

Desde luego no existe una regla definida acerca de cuándo se deben actualizar las necesidades. Esta dependerá del momento en que se produzcan los cambios, tanto internos como externos, poniendo en cuestión las estructuras o procesos de obtención de información para la decisión.

✓ **FASE II. HACER**

6. Entrada de la Información

En este proceso se tiene en cuenta las acciones generadas por la auditoría de información, donde se selecciona la información que sea pertinente para el trabajador cuentapropista, atendiendo a los siguientes aspectos:

- Descarte y evaluación de la información pertinente para entrar al SGI: Se identifica las fuentes de información confiables para tomar la información requerida por los TPCP que sea de su interés atendiendo a la calidad de la misma, en la que se tiene en cuenta los siguientes criterios:
- Fiabilidad de la información: se refiere al momento de la publicación de la información. La fecha es imprescindible para conocer si es fiable o no, un es dato/referencia que precisa que tan obsoleta o actual es el documento. En este aspecto las leyes, decretos y regulaciones siempre están en constante renovación por lo que es importante saber identificar cual es la pertinente para el TPCP.
- Identificación de las fuentes de información: La gestión de las fuentes de información es una de las aristas fundamentales dentro del sistema, puesto que en la medida que estén identificadas las mismas y a disposición del sector al cual está dirigido el sistema, mayores serán las capacidades en información adquiridas por estos.

Identificar la tipología de fuentes de información es un factor fundamental, pues son las que van a definir a partir del sector a quienes se dirigen, los campos particulares de búsqueda y recuperación de información.

- Fuentes de información primarias: fuentes especializadas, (libros, revistas científicas, periódicos, diarios, documentos oficiales, informes técnicos y de investigación de instituciones, patentes, normas técnicas, y personales (clientes, proveedores, competidores, etc.)
- Fuentes de información secundarias: se emplean tanto las tradicionales (publicaciones, por ejemplo), los informes, estadísticos, bases datos y repositorios,

7. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realiza por parte de los gestores y diseñadores del SGI, para ello se propone trabajar en el registro de entrada de los documentos, en la clasificación de acuerdo al contenido, en la catalogación y finalmente en la indización que posibilita la eficacia en la recuperación de la información.

- Registro de entrada: Se inscribe las fuentes de información atendiendo a sus tipologías, en un documento de igual nombre por orden consecutivo y cronológico, para llevar una constancia de la documentación que recibe el sistema dada a las acciones de la AI efectuada en el SPCP.
- Clasificación: Se agrupa los documentos atendiendo a las temáticas generales de interés por los TPCP, atendiendo el contenido o materia de los documentos que exprese su ubicación especial dentro de una rama del conocimiento sobre la base de un sistema de clasificación permitiendo una mejor organización de los documentos.
- Catalogación: Se describe el documento en fichas, los datos esenciales de una obra, que la identifican y diferencian de otras, de acuerdo con reglas normalizadas de la propia catalogación internacionalmente.
- Indización: Es el proceso de extracción de frases o palabras aisladas usado en los documentos, que caracterizan y describen su contenido (palabras claves). El proceso se completa con la conversión de esas palabras claves a los términos, cuyo uso está definido en el sistema informativo, sean estos epígrafes o descriptores. Constituye la tarea central dentro de los pasos del procesamiento de la información. De su calidad y eficacia depende, en gran medida, la recuperación de la información.

8. Almacenamiento de la información

El lugar que se identifica para almacenar la información y que garantice un adecuado acceso, uso, mantenimiento, y conservación de la misma, ya sea de forma impresa o digital, es la biblioteca de la UNISS (BU) la cual cumple con las siguientes funciones:

- Desarrolla los servicios y procesos de información, y garantiza la disponibilidad de la información y la documentación necesaria.
- Desarrolla habilidades en los usuarios y crear las condiciones para que estos puedan buscar, manejar, usar y acceder por si solos a la información.
- Satisface las necesidades informativas del universo de usuarios potenciales.
- Facilita el acceso de los usuarios a la información bibliográfica y documental disponible, así como en la localización de documentos fuera de la misma.
- Desarrolla Repositorios informacionales, Bases de Datos, sitios Web, catálogos, y otras aplicaciones o productos informativos que satisfagan las necesidades de información de usuarios.
- Vela por la conservación, preservación y buen uso del fondo bibliográfico.

9. Salida de la información

En el sistema que se propone se toma como principal actor en la salida de la información la BU, mediante la cual el TPCP puede acceder a la información requerida para la satisfacción de sus necesidades informacionales. Las vías de acceso del son:

- Préstamo interno (sala): garantiza a los usuarios el aseguramiento bibliográfico para cubrir sus demandas y necesidades informativas, mediante la entrega de los documentos requeridos existentes en el fondo pasivo de la BU para su consulta en sala.
- Préstamo de documentos en circulación: (préstamo externo) garantizando el aseguramiento bibliográfico para cubrir sus demandas y necesidades informativas, mediante la entrega de los documentos requeridos existentes en el fondo pasivo de la BU para su consulta fuera del local del mismo durante un período de tiempo limitado.
- Sitio Web: garantizando a los usuarios de la BU de la UNISS, conectados a través de la intranet, los instrumentos de localización y/o búsqueda de información en el sitio Web, que permiten la identificación y obtención de bases de datos internacionales, portales temáticos, BU virtuales, etc.
- Repositorios informacionales: respondiendo a las demandas de información de los usuarios en línea con productos informatizados, garantizándole a los mismos,

documentación digitalizada que puedan acceder por sí solos y recuperar la información de su interés.

Las vías de acceso a la información se dan a conocer con mayor nivel de detalle mediante el desarrollo del programa ALFIN, en el que cada módulo contiene la información necesaria y las fuentes y vías de acceso para agilizar la utilización por parte de los trabajadores del sector.

✓ **FASE III. ACTUAR**

10. Resultados del estudio de demandas de información y de aprendizaje

Las demandas de información del sector se relacionan con el desconocimiento de decretos y leyes que rigen la actividad; inexperiencia en la administración del negocio; incompetencia en la comercialización de sus productos y servicios; insuficientes conocimientos sobre el sistema contable del negocio y escasos recursos informacionales sobre gestión y planificación de las actividades de compras, transportación, almacenaje y distribución de los servicios y productos que brinda en el negocio. Además se identificaron las necesidades de aprendizaje que están dadas por carencias de conocimientos en temas de derecho, administración, mercadotecnia, contabilidad y logística. (Ver Gráfico 3.10)

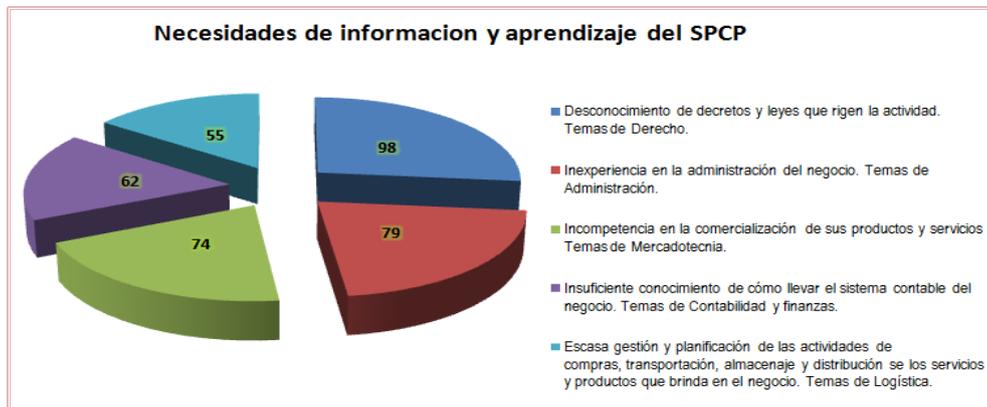


Gráfico 3.10. Cantidad de cuentapropistas con necesidades de información y de aprendizaje en orden de prioridad. Fuente: elaboración propia.

11. Resultados de auditoría de información

Se realizó de manera parcial la auditoría de información, en ella se han obtenido las siguientes debilidades en materia de necesidades de información:

El gráfico 3.11 se muestra la medida en que los TPCP son capaces de reconocer cuando tienen una necesidad de información específica, donde la mayoría coinciden en que les resulta complejo identificar una necesidad informativa, teniendo una representación del

72%, aunque el 22% plantea que en varias ocasiones reconocen la necesidad de información.



Gráfico 3.11. Frecuencia de la necesidad de información específica. Fuente: elaboración propia.

En las diferentes actividades que realizan los TPCP es muy importante que logren identificar cuando están en presencia de una necesidad de información específica, ya que esta le puede originar un nuevo proceso, producto o servicio que la población tenga más demanda, pues de este modo su negocio obtendría más utilidades. En el gráfico 3.12 se refleja como planifica el TPCP la búsqueda informativa identificada, teniendo como resultado un 72% que plantean la dificultad que poseen a la hora de planificar la búsqueda de información.

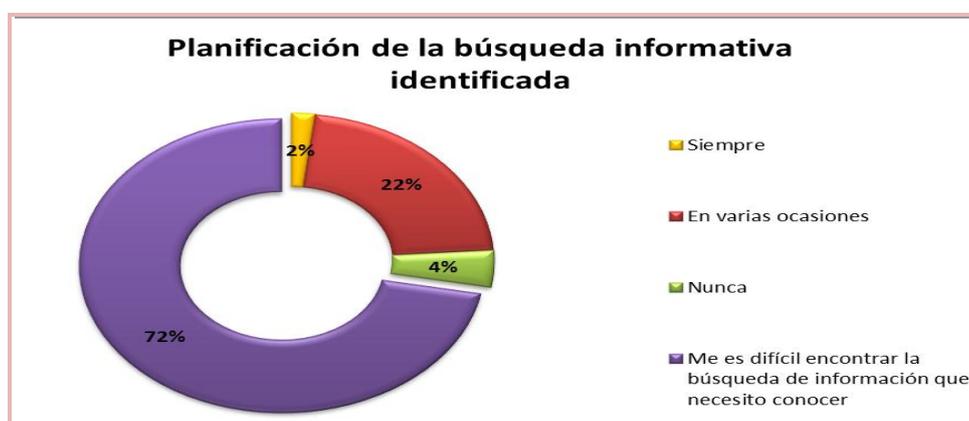


Gráfico 3.12. Planificación de la búsqueda informativa identificada. Fuente: elaboración propia.

Cuando se reconoce una necesidad de información y esta se planifica, el TPCP logra obtener mayores productos y/o servicios según la necesidad identificada en menor tiempo. Se considera que estos resultados de los gráficos representados anteriormente, reflejan con claridad la falta de conocimiento que tiene el SPCP en determinar las necesidades informativas y procesarlas.

El gráfico 3.13 hace alusión al reconocimiento de las fuentes de información que consulta el TPCP para llevar a cabo su negocio, en el cual el dato más relevante es que un 80% de este sector se apoyan en los gestores de impuestos los cuales si tienen dominio de las regulaciones que rigen la actividad del SPCP, seguido de un 15 % que argumentan ir a las oficinas que rigen la actividad, en caso de tener alguna duda.

De forma general los TPCP contratan como fuente de información a los gestores de impuestos, los cuales tienen dominio de las regulaciones y la contabilidad, siendo ellos la conexión entre dicho trabajador y las oficinas rectoras de la actividad del cuentapropista.

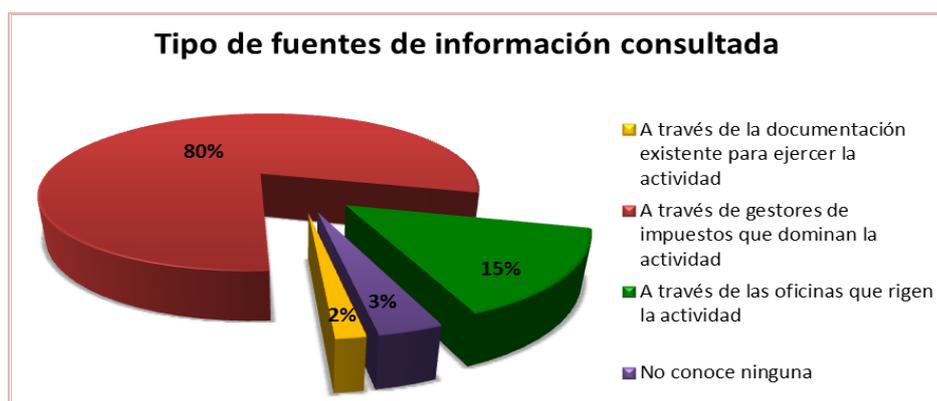


Gráfico 3.13. Tipos de fuente de información consultada. Fuente: elaboración propia.

La utilización de los gestores de impuestos se pone de manifiesto nuevamente en el gráfico siguiente, en el cual se pretende conocer los mecanismos que maneja este con el fin de dominar las fuentes de información confiables para el ejercicio de la actividad, donde el valor más representativo es del 64% que recurren a los gestores de impuestos como fuente confiable, por otra parte existe un 24% que se dirigen directamente a consultar a expertos, por ejemplo, en cuestiones de decretos y legislaciones buscan el apoyo de especialistas en Derecho, o entendidos de asuntos administrativos y contabilidad de empresas, etc. A continuación se expone el gráfico 3.15 los datos anteriormente explicitados.

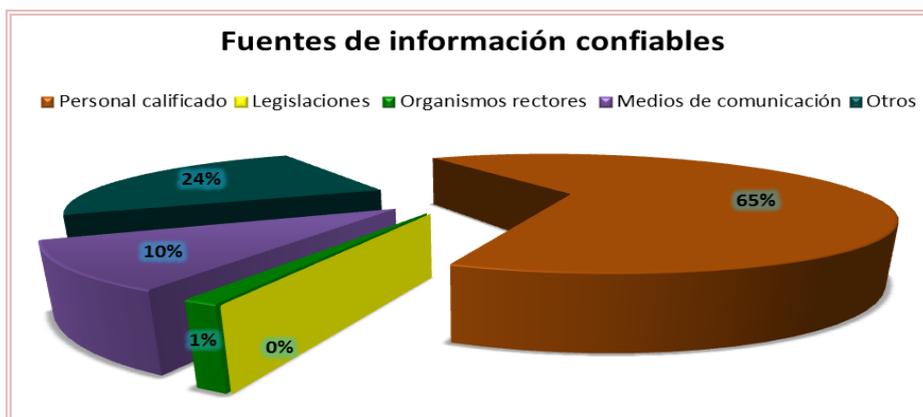


Gráfico 3.14. Fuentes de información confiables según su área de trabajo. Fuente: elaboración propia.

El gráfico 3.15 trata de conocer si los TPCP dominan los documentos que regulan su actividad, en el cual los datos que fueron arrojados por la tabulación de la encuesta y existe un 71% que no conocen ninguna legislación, ya que ellos alegan que a través del gestor de impuesto que a su vez es el encargado de llevar toda su documentación pueden tener la información que ellos necesiten, aunque existe un 21% que plantean que sí conocen la Ley 113/2012 del Sistema Tributario pero los demás documentos que explican las regulaciones y cambios inherentes a la actividad enuncian que lo desconocen. En el mencionado gráfico se ponen de manifiesto los documentos que ellos dominan.



Gráfico 3.15. Documentos legales que dominan para el ejercicio de la actividad. Fuente: elaboración propia.

En el cuestionario aplicado se logra evidenciar las vías que el TPCP cree más oportunas para obtener conocimientos acerca de las legislaciones entorno a su actividad, con un 77% que concuerdan con que las conversaciones con el personal calificado es la ideal para conocer y obtener conocimientos, por otra parte el 24% de las personas dedicadas a la actividad por cuenta propia prefieren obtener el conocimiento a través de los gestores, aunque en minoría se apoyan en los medios de comunicación masiva, los organismos

rectores de la actividad y por último las tecnologías computacionales. A continuación los datos explicitados se reflejan en el gráfico 3.16 que se presenta a continuación.

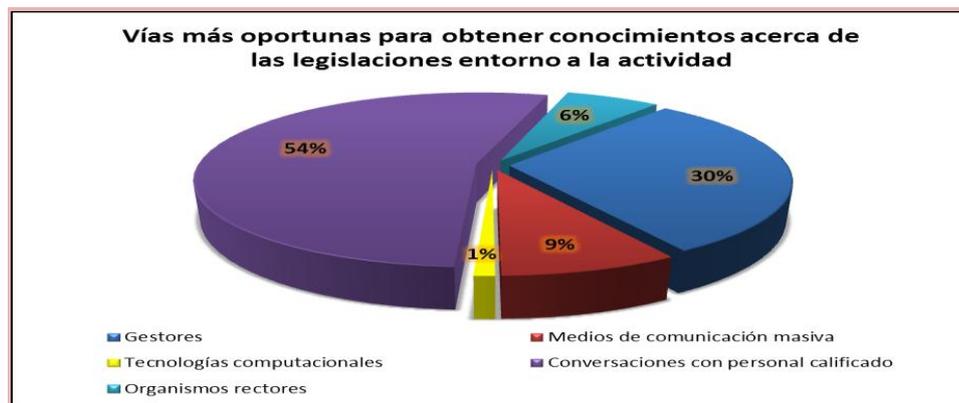


Gráfico 3.16. Vías más oportunas para obtener conocimientos acerca de las legislaciones entorno a la actividad. Fuente: elaboración propia.

Hasta el momento los datos tabulados en la encuesta aplicada, se refieren a que el TPCP se apoya y delegan el conocimiento a los gestores, limitando en esta acción su preparación en las documentaciones que rigen su actividad y su negocio, entre otras dificultades que tienen sus orígenes en las carencias informacionales, por lo que se procede al desarrollo del programa ALFIN.

12. Desarrollo del programa ALFIN

➤ Alcance del Programa de ALFIN

Este diseño especifica los módulos básicos identificados a partir del análisis de los resultados de la auditoría de información. Se aclara que el programa se ha concebido de manera flexible y entendible para aquellos casos a los que se les propone una solución al SPCP no encontradas en la bibliografía especializada en Cuba. EL programa ALFIN es diseñado para el uso de los trabajadores del SPCP de Sancti Spíritus. Desde el punto de vista práctico el programa tiene un período corto de tiempo el cual puede extenderse a los demás municipios de la provincia debido a las dificultades que estos presentan a lo largo de su vida laboral en dicho sector.

➤ Programa de alfabetización informacional para el sector por cuenta propia de Sancti Spíritus

En esta propuesta se conforma el NIVEL I donde el objetivo principal es establecer un vínculo directo entre las personas del SPCP con las legislaciones establecidas, teniendo en cuenta que se escogieron para este estudio una muestra diversa en cuanto a tipología de licencias otorgadas, o sea que el Programa estaría enfocado en módulos comunes a la muestra seleccionada.

Según un estudio desarrollado por el Instituto de Investigaciones en Tecnoeconomía (Techno EconomyResearch - TRI), las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información como herramientas competitivas en sus negocios, limitan su crecimiento empresarial y perderían hasta un 30% de sus ingresos. Considerando que según una investigación desarrollada por Prompyme (2005), menos del 10% de las empresas utilizan las TICs, entonces aproximadamente el 90% de las pymes del país estarían perdiendo anualmente un monto que oscila entre el 10 y el 30% de sus ingresos.

Es por ello que el Programa estará dispuesto, según las metodologías identificadas en el capítulo anterior, de la siguiente forma:

Etapa I. Diseño

A) Título: “Gestión de Información de las regulaciones sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia”

El entrenamiento “Gestión de Información de las regulaciones sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia”, se propone, a partir de las necesidades sociales y/o culturales que se presentan a partir de la encuesta realizada a las personas del sector por cuenta propia de Sancti Spíritus para el conocimiento de técnicas y habilidades para su negocio partiendo del estudio de las legislaciones. Se pretende que dichas personas gestionen con eficacia la información, ahorrándole esfuerzos en la organización, búsqueda y usabilidad de la misma, como parte del desempeño profesional que avalará la calidad del trabajo por cuenta propia de la provincia espirituana. El entrenamiento está diseñado para fortalecer las habilidades y destrezas de la muestra anteriormente señalada.

B) Misión

Está encaminada a elevar la cultura informacional de las personas del sector por cuenta propia de Sancti Spíritus para asegurar la organización, búsqueda y usabilidad de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de calidad en las PyMEs.

Objetivo general.

Formar a las personas del sector por cuenta propia de Sancti Spíritus en los conocimientos, habilidades y valores básicos para asegurar la organización, búsqueda y usabilidad de la información de modo crítico, tanto para los métodos y herramientas tradicionales como en los que se realizan a través de la aplicación de las TIC a partir de las legislaciones, regulaciones, leyes y decretos establecidos

para el ejercicio del trabajo por cuenta propia, para la aplicación de la ALFIN dirigido a la calidad de las PyMEs.

Objetivos específicos.

1. Desarrollar destrezas y habilidades en la Gestión de Información de las regulaciones sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia, mediante el manejo de métodos y herramientas tradicionales así como de la aplicación de las TIC.
2. Crear técnicas y habilidades de negociación para el impacto en la sociedad espirituana a partir del modelo económico de la sociedad cubana.
3. Elevar la cultura infotecnológica del SPCP mediante la formación y la capacitación en el uso de repositorios de información que reúnan las legislaciones, leyes y decretos establecidos para el desarrollo del trabajo por cuenta propia, así como el desarrollo del Acceso Abierto al Conocimiento en estas materias.
4. Promover el uso de software libre para la gestión de repositorios y bases de datos en función de elevar la calidad de las PyMEs.

C) Identificación de los contenidos de enseñanza.

➤ **Régimen Administrativo.**

- Generalidades del reglamento del Trabajo por Cuenta Propia.
- Sujetos del Trabajo por Cuenta Propia.
- Derechos del Trabajo por Cuenta Propia.
- Deberes del Trabajo por Cuenta Propia.
- Registros del Trabajo por Cuenta Propia.
- Formalidades de los Trabajo por Cuenta Propia.
- Actividades autorizadas para el ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia.

Bases bibliográficas:

RESOLUCION No. 41/2013 “Reglamento Del Ejercicio Del Trabajo por Cuenta Propia” y
RESOLUCION No. 42/2013 “Las actividades que se pueden ejercer como trabajo por cuenta propia” sustitutivas de la 33/2011.

➤ **Régimen Laboral.**

- Principios del derecho laboral cubano que resulten de aplicación a los trabajadores por cuenta propia.

- Contrato de trabajo entre personas naturales.
- Requisitos formales del contrato de trabajo.
- Terminación del contrato y descanso (esto es aplicable solo al trabajador contratado)
- Vacaciones retribuidas.
- Seguridad y salud en el Trabajo por Cuenta Propia.
- Solución de conflictos entre empleador privado y trabajador por cuenta propia.

Bases bibliográficas:

Anteproyecto de Reglamento del Nuevo Código del Trabajo.

➤ **Régimen Tributario.**

- Disposiciones generales.
- Glosario de términos.
- Clasificación de los tributos.
- Impuesto que enfrenta el trabajador por cuenta propia.
- Tasas que enfrenta el trabajador por cuenta propia.
- Contribución a la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia.
- El régimen simplificado de tributación.
- EL régimen de gastos de tributación.
- Sujetos pasivos del sistema tributario.
- EL pago de los tributos.
- La deuda tributaria.
- Los recargos.
- Prescripción de la acción tributaria.
- Los recursos ante la autoridad tributaria.

Bases bibliográficas:

Ley No. 113/2012. “Del Sistema Tributario”

➤ **Régimen de Seguridad Social.**

- Generalidades.
- Afiliación y contribución al régimen especial.
- Riesgos cubiertos.
- Tiempo de servicios.
- Prestaciones monetarias concedidas por maternidad, invalidez total, edad y muerte.

Bases bibliográficas:

DECRETO-LEY No. 278/2010 “Del Régimen Especial De Seguridad Social Para Los Trabajadores Por Cuenta Propia”

➤ **Régimen Contravencional.**

- Generalidades sobre el sistema contravencional en el Trabajo por Cuenta Propia.
- Tipificación de las contravenciones.
- Multas y otras medidas administrativas.
- Autoridades facultadas para la imposición de multas y otras medidas administrativas.
- Pago de multas y cumplimiento de las demás medidas.
- Recursos concedidos a los infractores.

Bases bibliográficas:

Ley No. 315/2013 “Contravenciones”

Modalidad: presencial

Sede: “Alejandro y Guillermo Aula Cátedra de Cultura de Idioma Alemán de Humboldt” de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” ubicada en Ave. Mártires No. 360. Sancti Spíritus. CP: 60100. Cuba. Teléfono: 33 6114

Estrategia docente: el curso cuenta con elementos expositivos y con una parte fundamental práctica para lograr desarrollar destrezas y habilidades entorno a la gestión de información de las regulaciones sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia a partir de la impartición de cada módulo.

Medios de enseñanza a utilizar durante el desarrollo de la actividad: Computadora con acceso a Internet y proyector de presentaciones

Total de horas: 96 h/totales.

Organismos responsables: UNISS, DIA, CETAD. Facultad de Humanidades. Departamento de Derecho. Facultad de Ingeniería. Departamento Industrial y el Centro de Estudio de Ciencias de la Educación de Sancti Spíritus (CECESS)

Cantidad de créditos académicos que se otorgan: 2.

D) Métodos de enseñanza para la ejecución del Programa.

El Programa de Alfabetización Informacional, planifica las acciones con un enfoque constructivista, desarrollando el pensamiento crítico para la toma de decisiones y la solución de problemas del sector por cuenta propia de la provincia espirituana.

El aprendizaje debe ser la perspectiva a desarrollar en los métodos, así como para fomentar el pensamiento crítico, la reflexión, construir sobre el conocimiento que poseen los empresarios, y en la creación de nuevos conocimientos, asimismo lograr la interrelación con los contenidos impartidos y los métodos para el desarrollo de habilidades. En el programa se utilizan variados métodos.

Los Métodos de enseñanza teniendo en cuenta la clasificación de Svinicki y Schwartz son:

- Instrucción y enseñanza directa: La información es controlada y transmitida en una sola dirección;
- Instrucción y enseñanza indirecta: El profesional de la información al cual está destinado el programa controla el ritmo del aprendizaje, descubre la información por sí mismo;
- Instrucción y enseñanza semi-indirecta: es la combinación de las dos anteriores y se logra la independencia y la participación activa del profesional de la información al cual está destinado el programa.

E) Estructura del Programa:

La estructura del programa permitirá la interrelación entre todos los componentes del programa, y los métodos y contenidos interrelacionados con el currículo, iniciativas y necesidades de la organización a través de: entrenamientos, seminarios-taller, etc.

F) Evaluación:

Al finalizar el curso recibido, los trabajadores del Sector por Cuenta Propia deben declarar las destrezas y habilidades adquiridas en la puesta en práctica a partir de la evaluación final el cual se orientará desde el inicio del curso.

Etapa II. Recursos humanos

Para la implementación del programa se cuenta con los profesores del Departamento de Derecho y Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Sancti Spiritus “José Martí Pérez”, así como los docentes del CECESS “Raúl Ferrer Pérez” que cumplen con una adecuada educación, experiencia y habilidad que les permitirá aplicar las tecnologías educativas en las actividades del aprendizaje.

Alcance

El alcance en el tiempo: El programa se realizará de forma permanente, a partir de la aplicación de una metodología de implementación con una larga proyección y alcance en las diferentes direcciones del sector al cual va dirigido, y su actualización se realizará de forma anual.

Alcance en el espacio.

Será ejecutado en la Aula Cátedra de Cultura de Idioma Alemán “Alejandro y Guillermo de Humboldt” de la UNISS, logrando la comunicación, y publicidad a los grupos internos y externos identificados.

Etapa III. Apoyo

El programa debe contar con el apoyo de las áreas involucradas para alcanzar la misión y los objetivos propuestos al igual que disponer de todo el equipamiento posible.

A) Facilidades de enseñanza.

La propia organización debe poseer y tener acceso a facilidades y equipos para desarrollar los objetivos del programa de enseñanza sobre el desarrollo de las habilidades informacionales relacionadas con las ALFIN para los trabajadores del SPCP y de esta forma lograr que los mismos se conviertan en agentes de cambio dentro de su negocio.

B) Facilidades de apoyo educacional.

Se debe proveer acceso conveniente a los equipos y servicios necesarios para diseñar, producir y actualizar los materiales educativos dentro de una variedad de formatos.

3.3.1. Competencias informacionales esperadas

- Determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita el trabajador por cuenta propia.
- Acceder a la información requerida de manera eficaz y eficiente mediante los medios y recursos disponibles.
- Evaluar las fuentes y recursos de información de forma crítica.
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos.
- Utilizar la información eficazmente para cumplir un propósito específico, a título individual o como miembro de un grupo.
- Reconocer las necesidades de información e identificar las vías para satisfacerlas.
- Comprender muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, así como acceder y utilizar la información de forma ética y legal.

Para finalizar, se puede decir que una vez efectuado el Programa de Alfabetización Informacional para los trabajadores cuentapropistas de la provincia de Sancti Spíritus se logrará los siguientes beneficios:

1. Elevar la cultura informacional de los trabajadores del SPCP de Sancti Spíritus.
2. Asegurar el uso de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de calidad en el negocio.
3. Lograr la formación y capacitación sobre temas de gestión de información de las regulaciones sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia.
4. Efectividad en el uso de los servicios y productos internos y externos de los negocios, agregando valor añadido.
5. Desarrollo de la sabiduría, pensamiento crítico y construcción del conocimiento.
6. Motivación del trabajador por cuenta propia a ampliar sus conocimientos;
7. Encaminarlo en el constante y acelerado desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento;
8. Ofrecer soluciones inmediatas a los problemas surgidas a partir de sus necesidades reales;
9. Incluir espacios para la educación y la formación profesional;
10. Determinar espacios para la interacción y la actividad social;
11. Mejorar la calidad de formación a través de un programa de ALFIN.

Se puede afirmar que la ALFIN, en los individuos, es una capacidad adquirida a partir de competencias y habilidades de los contenidos asimilados a partir de fuentes, recursos y medios de comunicación en torno a él, los cuales deben ser utilizados personalmente

para ampliar sus conocimientos y sirven para la toma de decisiones. Son aspectos necesarios para formar a las personas en la enseñanza y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, implicando el desarrollo de las competencias, habilidades y estrategias en la búsqueda, acceso, recuperación de la información, así como su efectivo empleo. Es por ello que de esta forma queda conformado un primer acercamiento de programa ALFIN desarrollado para los TPCP, en una primera fase a llevar a cabo en el municipio de Sancti Spiritus, como base esencial del SGI.

✓ **FASE IV. VERIFICAR**

En la fase de control se realiza el mantenimiento, la auditoría y evaluación del SGI como parte de la mejora continua de sus procesos, de forma que permita corregir los errores y rediseñarlo a medida que culmine la última fase del SGI.

13. Mantenimiento del SGI

El mantenimiento del SGI se debe realizar a partir de los estudios sistemáticos de las demandas de información y de aprendizaje, pues el SPCP es un sector que en los últimos años ha evolucionado considerablemente y se encuentran en proceso de rediseño las leyes y normativas que regulan su funcionamiento.

Además forma parte del mantenimiento la aplicación de la auditoría de información como medida para prevenir dificultades que puedan surgir como consecuencias de carencias informacionales.

La entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de la información es objeto de mantenimiento del SGI, pues las leyes, resoluciones, decretos y normativas se modifican continuamente y como consecuencia los repositorios de información se deben actualizar en dependencia de los cambios en torno al SPCP.

El programa ALFIN se rediseña en la medida que las necesidades de información y aprendizaje se modifiquen para el SPCP, y las mismas podrían variar de acuerdo a las materias, actualidad, contexto y tipo de actividad del trabajo por cuenta propia que se incluya en el alcance del programa ALFIN.

14. Evaluación del SGI

Se propone que la evaluación del SGI se realice tomando en cuenta diferentes aspectos a evaluar que se vinculan con las capacidades de integración, de ejecución, de contextualizar, de evolucionar y finalmente de lograr elevados niveles de autonomía.

Aspectos a evaluar	Consecuencias para la enseñanza – aprendizaje y para la evaluación
Capacidad de integración	Oportunidades de exhibir la integración de conocimientos, habilidades y actitudes en la generación de nuevas ofertas de productos y servicios.
Capacidad de ejecución	Mediante la eficiencia que le aporte a cada unos de los procesos del negocio
Capacidad de contextualizar	Evaluando cómo y cuándo aplican los conocimientos adquiridos en el contexto de su negocio.
Capacidad de evolución	Evaluando el desarrollo constante del negocio.
Capacidad de autonomía	Revisando los procesos a cada paso y mejorando constantemente el trabajo.

Tabla 3.6. Aspectos a evaluar como resultado del funcionamiento del SGI. Fuente: elaboración propia a partir de criterios de Cano, 2008

3.4. Resultados de la validación por criterios de expertos del sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituano

Las acciones incluidas en el SGI para el SPCP, propuestas dentro de las etapas del ciclo Deming para la mejora continua, deben tener un impacto positivo sobre las competencias informacionales en este sector y sobre su capacidad innovadora, por la coherencia y necesidad inmediata en el mismo, fueron validadas mediante la consulta a expertos. El objetivo que se persiguió fue obtener criterios especializados y juicios críticos sobre su validez y adecuación a las condiciones actuales del sector cuentapropista y el aporte que el SGI puede tener sobre las competencias informacionales y la capacidad innovadora del sector.

Para la selección de la muestra de expertos que harían la valoración se siguió el criterio de escoger profesionales con experiencias y/o dominio teórico en el trabajo de la gestión de información. Se escogieron algunos de la propia universidad, así como de otras bibliotecas del territorio incluido expertos de Camagüey, Villa Clara y Cienfuegos.

Por estas razones se consideró que las opiniones que emitieran sobre las acciones propuestas podían resultar confiables. Para la selección definitiva de los expertos, se aplicó una encuesta con el fin de valorar el coeficiente de competencia, cuyos resultados se muestran en el listado de anexo de la presente investigación, (Ver Anexo 9).

En relación con los expertos que debían valorar las alternativas se obtuvo como resultado que 12 tenían una competencia alta, 3 una competencia media y 3 una competencia baja, los de competencia baja fueron excluidos del estudio, por lo que el número real de experto que se consideró fue de 15. De esta forma, se tomaron 15 especialistas para

valorar las acciones. La caracterización de los 15 sujetos escogidos, de los 18 inicialmente considerados. (Ver Anexo 10).

El instrumento para la consulta (Ver Anexo 11) fue adaptado por la autora de la presente y tomada de Lorenzo (2008). En el mismo, los expertos debían expresar su criterio sobre cada acción. Para ello debían seguir las escalas de valores siguientes: Muy Adecuada(o); Bastante Adecuada(o); Adecuada(o); Poco Adecuada(o) y No Adecuada(o).

Asimismo, se dio la posibilidad para exponer alguna idea, crítica, recomendación u otro aspecto relacionado con las acciones. Los expertos contaron en todo momento con el listado de las 14 acciones propuestas.

En las siguientes tablas se presenta un resumen de la aplicación del método, pudiéndose analizar las categorías dadas por los expertos a cada acción, la frecuencia absoluta, acumulada y relativa de cada una, así como la matriz de relaciones acciones – categorías. Puede observarse como al aplicar el método de expertos, la matriz final indica que los expertos consideraron que la acción número 1 es bastante adecuada y que las otras ocho acciones son muy adecuadas, por lo que se valida la propuesta de acciones realizada.

NÚMERO DE EXPERTOS:15														
Expertos	Acciones del Sistema de Gestión de Información													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
9	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1

Tabla 3.2. Valoración dada por los 15 expertos a las 14 acciones que componen al SGI. Fuente: Lorenzo (2008).

ACCIONES	CATEGORÍAS					TOTAL
	5	4	3	2	1	
1	0	0	3	2	9	14
2	0	0	0	4	10	14
3	0	0	0	6	8	14
4	0	0	1	2	11	14
5	0	0	1	1	12	14
6	0	0	0	3	11	14
7	0	0	0	3	11	14
8	0	0	0	3	11	14
9	0	0	0	3	11	14
10	0	0	1	2	11	14
11	0	0	0	4	10	14
12	0	0	0	3	11	14
13	0	0	0	3	11	14
14	0	0	0	3	11	14
TOTAL	0	0	6	45	138	199

Tabla 3.3. Frecuencias absolutas de categorías por acciones que componen al SGI. Fuente: Lorenzo (2008).

ACCIONES.	CATEGORÍAS				
	5	4	3	2	1
1				X	
2					X
3					X
4					X
5					X
6					X
7					X
8					X
9					X
10					X
11					X
12					X
13					X
14					X
TOTAL	0	0	0	1	13

Tabla 3.4. Matriz de relación acciones-categorías. Fuente: Lorenzo (2008).

En la tabla 3.5 que se presenta a continuación se observa un resumen de la cantidad de opiniones positivas y negativas emitidas por los expertos sobre las 14 acciones propuestas.

INDICADORES	OPINIONES POSITIVAS	OPINIONES NEGATIVAS
Aplicabilidad	12	2
Factibilidad	11	3
Necesidad práctica	13	1
Actualidad y nivel científico	9	5
Criterios abiertos	6	4

Tabla 3.5. Resumen de opiniones positivas y negativas emitidas sobre las acciones del SGI. Fuente: Lorenzo (2008).

En el gráfico 3.17 se muestra una malla de las opiniones positivas y negativas emitidas por los expertos a cerca de las 9 acciones propuestas, puede verse ampliamente como el área positiva es considerablemente superior a la negativa en todos los criterios solicitados, por lo que se ratifica la validación realizada por los expertos y se refuerza la propuesta de acciones.

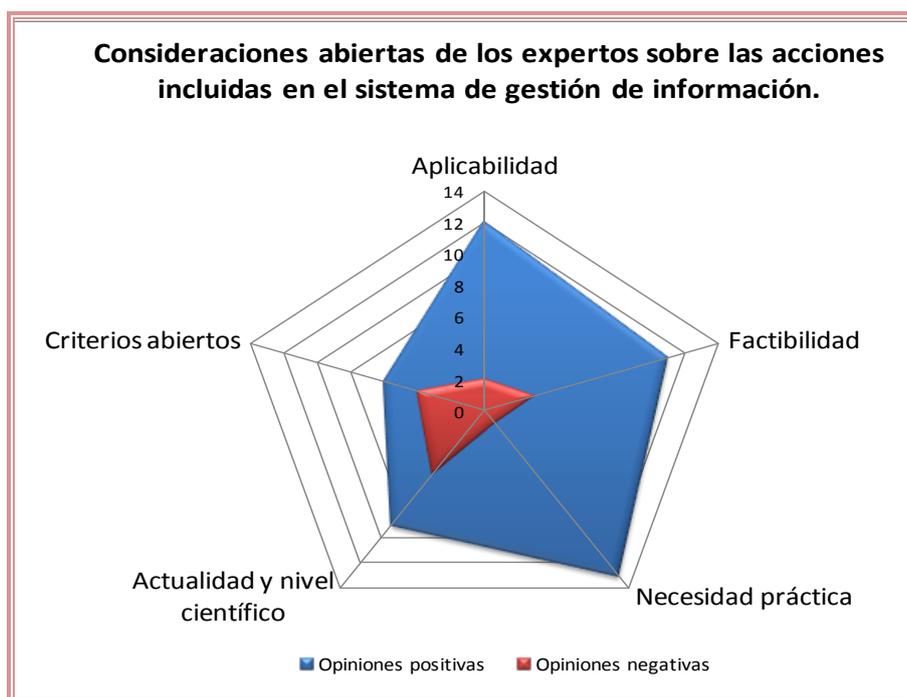


Gráfico 3.17. Resumen de opiniones positivas y negativas emitidas sobre las acciones del SGI. Fuente: Lorenzo (2008).

Después de realizar la validación por este método se agruparon las principales opiniones vertidas por los expertos y se plasmaron en un listado que se presenta a continuación.

- Hubo coincidencia entre los expertos de que la estructuración de un sistema de gestión de información para el sector cuenta propia es un tema de suma importancia para el desarrollo de ese sector, sus capacidades informacionales y de innovación.
- Reconocieron una relación adecuada entre las acciones propuestas y la situación real del sector cuenta propia.
- Consideran de fácil introducción el sistema propuesto.
- Hay coincidencia en que el desarrollo de programas ALFIN en el sector es una necesidad manifiesta.
- Reconocen la necesidad apoyar la implementación del sistema con recursos que hoy el sector cuenta propia no posee.

En resumen, después de aplicar el método por criterio de experto, los mismos validaron la posibilidad de implementar el sistema de gestión de información propuesto y que éste deberá tener un marcado efecto en la capacidad de gestión de información e innovación de los TPCP.

3.4. Conclusiones parciales del capítulo III

Luego de realizar el análisis de los resultados obtenido en el transcurso del capítulo se arriba a las siguientes conclusiones:

1. El trabajo por cuenta propia en Sancti Spíritus a inicios del año 2015 el incremento ha sido muy favorable con un total de 20 382 personas están laborando en este vía de empleo. Lo que conlleva al aumento gradual en la recaudación tributaria. Dentro de las actividades con mayor demanda se encuentran la de elaborador-vendedor de alimentos y bebidas no alcohólicas en domicilios y en puntos fijos y ambulatorios. A partir de la caracterización del sector se ha obtenido que presentan dificultades que limitan su gestión y que un por ciento alto de dichas deficiencias se podría cubrir a partir de la satisfacción de necesidades informacionales.
2. Se ha diseñado un sistema de gestión de información para el trabajo por cuenta propia que se basa en las funciones del ciclo Deming agrupados en un conjunto de 14 pasos, que inician con el levantamiento de las necesidades informacionales y de aprendizaje y que a través del filtrado por diferentes fases contribuye al mejoramiento de las competencias informacionales y la capacidad de innovación del sector.

3. El criterio de expertos se utiliza para validar que el sistema de gestión de información para el SPCP contribuye a desarrollar las competencias informacionales en la búsqueda, acceso, recuperación y uso de la información, que a su vez eleva la capacidad innovadora del sector. Los expertos han manifestado alta concordancia en cuanto a la adecuada estructuración del sistema y la correspondencia del programa ALFIN con las necesidades informacionales del sector, así como en la contribución del sistema hacia la capacidad de gestión de información e innovación del sector.



Conclusiones

CONCLUSIONES

1. Se elaboró un marco teórico y conceptual sobre sistemas de gestión de información, auditoría de información, programa de ALFIN, competencias informacionales, y la capacidad de innovación, asociadas al sector por cuenta propia, donde se establece una panorámica general acerca de estos temas, lo cual sirve de sustento teórico para la propuesta de la investigación, ya que en la literatura analizada se confirmó que no existe estudios que integren en un sistema de gestión de información, la auditoría de información y programas de ALFIN para el desarrollo de las competencias informacionales en el trabajador por cuenta propia, que potencie a su vez la capacidad de innovación en el mismo para el desarrollo de su negocio.
2. Para conocer la situación actual del sector por cuenta propia espirituano, se aplicó una encuesta diagnóstico, en la que se identificaron diversas carencias informacionales relacionados con la inexperiencia en administrar el negocio, incompetencia en comercialización de productos y servicios, pero se define como demanda de información relevante el desconocimiento de decretos y leyes que rigen la actividad, del mismo modo se delimitó las demandas de aprendizaje referente a temas de administración, mercadotecnia, derecho, etc.
3. Se realiza una propuesta metodológica a tener en cuenta para el diseño de un sistema de gestión de información, en el cual se relacionan varias metodologías con el fin de desarrollar las competencias informacionales y la capacidad de innovación en los usuarios que interactúen con el sistema. Para ellos se utilizan la propuesta de auditoría de información dada por Villardefrancos (2005) y para el programa de ALFIN, las metodologías del Modelo The Big Six Skills y la Guía para la concepción de programas de ALFIN propuesta de la ACRL y la ALA.
4. Se diseñó el sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia de Sancti Spiritus, estructurado bajo el ciclo de Deming e incluye 14 pasos distribuido de forma cíclica, de estos pasos se aplicó de manera parcial la auditoría de información como diagnóstico de las demandas de información y aprendizaje del cuentapropista, para diseñar el programa de ALFIN que desarrolle las competencias informacionales en el sector que favorezca la capacidad innovadora de los cuentapropistas en la mejora de los productos y servicios que ofertan en la comunidad.

5. La propuesta del sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia espirituano se validó por criterio de experto, en el que declaran concordancia en la estructuración de sus fases y pasos además de la correspondencia existente entre las necesidades de información de los cuentapropistas con el programa de ALFIN el cual desarrollará las competencias informacionales de los mismos, así como en la contribución a elevar la capacidad innovadora en el trabajador por cuenta propia través del mejoramiento de sus procesos, productos y servicios que ofertan a la sociedad.

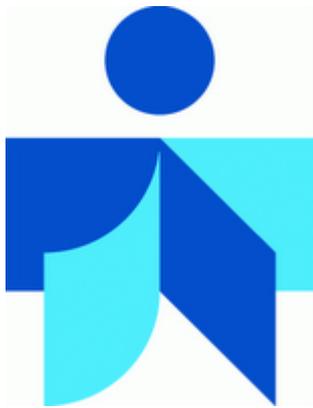


Recomendaciones

RECOMENDACIONES

El presente trabajo dada por su importancia en la actualidad para el sector por cuenta propia en el desarrollo de las competencias informacionales y su capacidad de innovación, se fundamenta la necesidad de darle continuidad al estudio realizado en esta investigación, por lo que se recomienda:

1. Implementar en su totalidad el “Sistema de gestión de información para el sector por cuenta propia de la provincia Sancti Spíritus” en el cual se requiere de la participación de todos los actores implicados en el mismo.
2. Promocionar a través de la UNISS en canales y vías pertinentes de comunicación la creación del sistema partir de una red de colaboración entre las entidades rectoras del ejercicio por cuenta propia y los trabajadores cuentapropistas para lograr el impacto en la sociedad y el desarrollo local.
3. Implantar en una plataforma informática interactiva en el cual se disemine el sistema de gestión de información.
4. Crear repositorios y bases de datos con la información que precisan los cuenta propias para la satisfacción de sus necesidades informacionales.
5. Diseñar otros programas de ALFIN; según las demandas de información y aprendizaje que se delimitaron en el estudio que fomente las competencias informacionales en los cuentapropistas de forma continua, siendo autónomos en la búsqueda, acceso, recuperación y uso de la información.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

1. Abell, A., Armstrong, C., Boden, D., Stephen Town, J., Webber, S., & Woolley, M. (2004). Alfabetización en información: Definición de de CILIP: UK. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 77: pp. 79-84. Recuperado de: <http://www.cilip.org.uk>
2. Acosta Prado, J. C. & Fischer, A. L. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales: Un modelo Explicativo. Revista Pensamiento y Gestión, 35: pp. 25-63. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.es/index.php/condicionesdelagestion/capacidaddeinnovacion/article/viewFile/6104/3514>
3. Aguirre, J. J. (2010). Metodología para medir y evaluar las capacidades Tecnológicas de innovación aplicando sistemas de Lógica difusa: caso fábricas de software. *Tesis de Maestría*, Universidad Nacional de Colombia, Medellín. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/1883/1/80731095.2010.pdf>
4. ALA. (1989). Presidential Committee on Information Literacy: final Report. Recuperado de: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>
5. Álvarez Álvarez, L. & Barreto Argilagos, G. (2010). *El arte de investigar el arte*. Santiago de Cuba: Editorial Oriente.
6. Arévalo, J. A. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. Salamanca: II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU. 15 p. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
7. Arribas Urrutia, A. (2000) Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. Revista Latina de Comunicación Social. Recuperado de: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/aa2000tma/127amaia.html>
8. ArtilesVisbal S. M. (2009) La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *Revista Acimed*; 19(5). Recuperado de: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.pdf

9. American Association of School Libraries (AASL) (1998). Information literacy standards for students learning. Recuperado de: http://www.ala.org/aasl/ip_nine.html/
10. Amozarrain, M. (1999). *La gestión por procesos*. Editorial Mondragón, Madrid, España.
11. Andreu, R., Ricart J., y Valor J. (1996). *Estrategia y sistemas de información*. (2da. ed.). MC Graw-Hill. Recuperado de: http://www.ecured.cu/index.php/Sistemas_de_informaci%C3%B3n_en_las_org_anizaciones
12. Antúnez, A; Martínez, J & Ocaña, J. (2013). *El trabajo por cuenta propia. Incidencias en el nuevo relanzamiento en la aplicación del modelo económico de Cuba en el siglo XXI*. Recuperado de: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/americalatina2013/antunez_martinez_ocana.pdf
13. Association of College and Research Libraries / American Library Association (ACRL/ALA) (2000). Normas sobre aptitudes para el Acceso y Uso de la Información para la Educación Superior. Recuperado de: http://www.aab.es/Joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=79&Itemid=65
14. Association of College & Research Libraries (ACRL) (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Recuperado de: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetencystandards.cfm>
15. Aristy Escuder, J. (2012). Determinante del Éxito de las PyMEs en la República Dominicana. *Redalyc.org Ciencia y Sociedad XXXVII, núm. 4*, pp. 497-528
16. Arribillaga, I. (2000). *Trabajo por Cuenta Propia: Mitos y Verdades*. Recuperado de: http://www.mujeresdeempresa.com/pdf-589/files_9648/htm
17. Arjonilla Domínguez, S. J., Medina Garrido, J. A. (2010). *La Gestión de los sistemas de información en la empresa*. (2da. reimp.). Madrid: Ediciones Pirámides.

18. Banks, B. (2013). *La importancia de los sistemas de gestión de información: Pequeña y mediana empresa*. Recuperado de <http://smallbusiness.chron.com/importance-management-information-system-5256.html>
19. Bawden, D. (2000). Revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional y Alfabetización Digital. *En Revista Anales de documentación*, 5. Recuperado de: <http://www.um.es/fccd/anales/ado5/ado521.pdf>
20. Benito, F. (2012). *De la formación de usuarios a la Alfabetización informacional*. Recuperado de: <http://www.143.67.66congreso/ponencia/ponencia.pdf>
21. Bernal Torres, C. A., Naranjo, G. F., Frost González, J. S.(2012). *Análisis de la relación entre la innovación y la gestión del conocimiento con la competitividad empresarial en una muestra de empresas en la ciudad de Bogotá*. II Simposio Iberoamericano de Estudios Gerenciales: Una mirada interdisciplinar a la innovación”, *Revista Académica Estudios Gerenciales*, Vol. 28, edición especial, pp. 303-315. Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28nspe/v28nspea16.pdf>
22. Berzal, F. (2012). *El ciclo de vida de un sistema de información*. Recuperado de: <http://csharp.ikor.org/>
23. Bonilla, C. (2013). *Sistemas de Información: Mirada actual*. Recuperado de: <http://www.scielo.org/myfiles/carlosbonilla/NocionBasicaDeSistemas01.pdf>
24. Bustelo Ruesta, C; Amarilla Iglesias, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *INFORAREA S.I., Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, año VIII(34)*, pp. 226-230.
25. Bravo Ibarra, E., Herrera, L. & Pedraza, A. (2011). Gestión de la capacidad de innovación: Un estudio exploratorio de empresas tecnológicas en España. *Memorias XXI Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial*. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/6414/6/E-Bravo.pdf>

26. Castillo Sáez, E. (2005). Alfabetización en información y participación ciudadana. *Tercer Seminario de Bibliotecas y Centros de Documentación Gubernamentales: las Bibliotecas en el contexto del gobierno electrónico y la participación ciudadana*: Biblioteca Nacional, Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.bcn.cl/portada.html>
27. Cano García, M. E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior1. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 12(3), 1-16. Recuperado de: http://www.ub.edu/cubac/sites/default/files/la_evaluacion_por_competencias_en_la_educacion_superior_0.pdf
28. Caraballosa Granado, K., Romero Romero, O., & Castro Rodríguez, M. E. (2015). Auditoría de información como instrumento de gestión en la biblioteca de la Universidad de Sancti Spíritus. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(2), 107-124. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132015000200003&script=sci_arttext
29. Carthy Correa, R. (2013). *El trabajo por Cuenta Propia en el marco de la Actualización del Modelo Económico Cubano*. Recuperado de: http://www.maestrosociedad.rimed.cu/index.php/volumen-9-2012/vol9-no-2&trabajo_cuenta_propia/
30. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>
31. Calderón A. (2013). *Competencias en información y entorno tecnológico*. Recuperado de: <http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=335>
32. Campal García M. F. (2006). Dossier Practicando ALFIN: ALFIN de la A a la Z. *Revista Educación y Biblioteca*, 156, pp. 48-55. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/772/1/RI000362.pdf>

33. Centty Villafuerte, D. B. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico. Nuevo mundo investigadores & consultores*. Seminario de metodología de la investigación. Facultad de Economía, Universidad de San Agustín de Arequipa: Perú. Recuperado de: www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/816.zip
34. Comas Rodríguez, R. (2013). Integración de herramientas de control de gestión para el alineamiento estratégico en el sistema empresarial cubano. Aplicación en empresas de Sancti Spíritus. *Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas*, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
35. Contraloría General República. (2011). Resolución 60. Normas del Control Interno. *Gaceta Oficial de la República CIX* (13):39-50.
36. Contreras Díaz, J. & Rivero Amador, S. (2007). *Diseño del Sistema de Gestión de Información del centro de estudios de Medio Ambiente y Recursos Naturales (GERMANA) de la Universidad de Pinar del Río*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001100006&script=sci_arttext
37. Cuba, VI Congreso del Partido Comunista de Cuba (2011, Abril 18). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución*. p. 25
38. Cuba, Resoluciones del Consejo de Ministros. (2011). *Regulaciones sobre el ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia y los procesos de reducción de plantillas infladas*. www.gacetaoficial.cu/pdf/GO_X_035_2011.rar
39. Cruz-Paz, A & et. al. (1994). *Fuentes de información: aspectos teóricos*. La Habana: Universidad de La Habana. 104 p.
40. Decreto-Ley 141. (1993). Sobre el ejercicio del Trabajo por cuenta propia. *Gaceta oficial de la República de Cuba*. 83. La Habana. Recuperado de: www.gacetaoficial.cu/pdf/GO_X_005_1993.rar

41. Díaz Pérez, M., Contreras, Y. de L, Rivero Amador, S. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *Revista Acimed*, 20(5). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1024-94352009001100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
42. Díaz Narváez, V.P. (2009) *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. 2ed. Santiago: RIL editores.* Recuperado de: <https://books.google.com.cu/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
43. EcuRed. (2014). *Método Delphi.* Recuperado de: http://www.ecured.cu/index.php/M%C3%A9todo_Delphi
44. EcuRed. (2010). *American Library Association.* Recuperado de: http://www.ecured.cu/index.php/American_Library_Association
45. Eisenberg, M., y Berkowitz, R. (1990). *Information Problem-Solving: the Big Six Skills approach to library and information skills instruction.*
46. Escalante Lara, Z. B. (2013). Trabajo por cuenta propia en Cuba: Importancia, límites y consecuencias. *Pacarina del Sur*, 4(15), abril-junio. Recuperado de: <http://www.pacarinadelsur.com/home/abordajes-y-contiendas/674-trabajo-por-cuenta-propia-en-cuba-importancia-limites-y-consecuencias>
47. Escobar, G. (1999). *El Razonamiento. Lógica Nociones y Aplicaciones.* México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de: http://mcgraw-hill.com.mx/catalogo/pdf/MGH_catalogo_bachillerato.pdf?#zoom=81&statusbar=0&navpanes=0&messages=0
48. Figueroa Albelo, V. (2009): *Economía Política de la transición socialista Experiencia cubana.* La Habana: Ed. Ciencias Sociales.
49. Fuentes Morales B. A. (2010). La gestión de conocimiento en las relaciones académico-empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico. *Tesis en opción al grado científico de Phd.* España: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/8334/tesisUPV3275.pdf>

50. Fundación Gabriel Piedrahita Uribe. (2008). *El Modelo Big 6 para la solución de problemas de información*. Recuperado de: http://www.eduteka.org/tema_mes.php3?TemalD=0009
51. García Nuñez, J.; Gogna, M. y Ramos, S.; (1996). *Complementación de enfoques cualitativo y cuantitativo*. UNFPA/CEDES, Santiago. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vhLL3ATCTOsJ:www.pastoraldedrogadiccion.cl/docs2006/recdatos.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cu>
52. Garmendia Bonilla, L. (2005). La alfabetización informacional como un estímulo investigativo: una estrategia en la gestión de la información y el conocimiento. *Revista Biblios*. 6(21-22) (ene.- ago). Recuperado de: http://eprints.rclis.org/6728/1/2005_02.pdf
53. Gómez, M. E. (2011). Evolución de las capacidades de innovación en la industria colombiana: Un análisis comparativo de los resultados de las encuestas de innovación de 1996 y 2005. *Tesis para optar por el título de Magister*, Universidad Nacional de Colombia, Medellín. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-33242007000100009
54. González-Tablas, A., y Álvarez Cantalapiedra, S. (2009). Una lectura de la crisis desde una perspectiva estructural. *La revista Papeles*, 105, 53-68. Recuperado de: <http://www.rebellion.org/docs/90223.pdf>
55. Henao Moná, A. (2013). Modelo para Evaluar Capacidades de Innovación en Grupos de Investigación Universitarios de Antioquia Basado en la Metodología: Genoma de la Innovación. *Trabajo para optar por el título de Magister en Gestión Tecnológica: Maestría en Gestión Tecnológica*. Universidad Pontificia Bolivariana Medellín. Recuperado de: <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1556/1/MODELO%20PARA%20EVALUAR%20CAPACIDADES%20DE%20INNOVACI%C3%93N%20EN%20GRUPOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20UNIVERSITARIOS%20DE%20ANTIOQ.pdf>
56. ISO 9000 (2005). *Sistema de gestión de la calidad-Fundamentos y Vocabulario*. Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

57. ISO 19011 (2002) (ES). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_19011_2002.pdf
58. Jiménez, L. F. (2008). Capital de riesgo e innovación en América Latina. *Revista de la Cepal*, 96, 173-187. Recuperado de: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/11287-capital-de-riesgo-e-innovacion-en-america-latina>
59. Ley No. 113. (2012). Del sistema tributario. *Gaceta oficial de la República de Cuba*. Edición Ordinaria, 53. La Habana. Recuperado de: www.gacetaoficial.cu/pdf/GO_X_053_2012.rar
60. Ley No. 29. (s.f). Ley orgánica del sistema presupuestario del Estado. La Habana: s.n.
61. Lorenzo Barrios, I. M. (2008). La atención de las urgencias médicas en el servicio de obstetricia y ginecología del municipio de Cabaiguán en los años 2006-2007. *Tesis para optar por el Título de máster en urgencias médicas*. Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus.
62. Machicado Mendoza, F. (2006). Metodología para establecer un sistema de gestión documental en una organización. *Revista de bibliotecología y ciencias de la información* (La Paz), 10, 67-74. Recuperado de: <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rb/v10n15/v10n15a11.pdf>
63. Martí Lahera, Y. (2003). Cultura informacional: nuevas implicaciones para la formación informativa. *Revista Ciencias de la Información*, 34(1), 59. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132015000100006
64. Martínez, O. (2013). *Conferencia magistral*. Recuperado de: http://www.rhc.cu/espanol/b_economía/notiecono/crisis-capital.htm1
65. Martínez, H & Perozo, B. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 50(15), pp. 253 - 272. Recuperado de: http://oa.upm.es/10808/2/INVE_MEM_2010_97348.pdf

66. Marzal, M. A. (2007). *La alfabetización en información como dimensión de un nuevo modelo educativo: la innovación docente desde la documentación y los CRAI*. España: Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/141700.pdf>
67. Masclef, M. A., Juárez, E. & Bazzano, M. Á. (2007). Experiencias de empresas argentinas en implementaciones de sistemas de información. *Revista de Ciências da Administração* 9(8), pp. 169-182. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273520267008>
68. Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *Revista NEGOTIUM/Ciencias Gerenciales* 3(7), pp. 46-83. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/7/Art4.pdf>
69. Méndez A, Manrique E, Molleda C. (2013). *Análisis y Síntesis*. Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de: <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/mas-informacion>
70. Mengusatto M. & Renau, J.J. (1995). *La Dirección Estratégica de la Empresa. Un enfoque innovador del management*. Edición MES
71. Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford: Oxford University Press.
72. Núñez Paula, I. A. (2003). AMIGA v. 3.0. De la Auditoría de Información al Aprendizaje Organizacional. En: *Memorias del IV Taller Internacional sobre Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa, INTEMPRES*. En CD, formato html, 299 Mb. Consultoría BIOMUNDI. IDICT. La Habana. Recuperado de: <http://www.intempres.pco.cu/Intempres20002004/Intempres2003/Ponencias/Israel%20Auditoría.pdf>
73. OCDE, E. (2005). *Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Recuperado de: http://www.euskadinnova.net/opencms/export/sites/default/web_euskadi_innova/es/euskadi_innova/Documentacion/Manual_de_Oslo_es.pdf/

74. Oficina Nacional de Estadística (ONE), (2000). Anuario estadístico de Cuba. La Habana. Recuperado de: http://www.cubagob.cu/otras_info/publicaciones/investigaciones/esperanza.pdf
75. Oncuba, (2015). 2015 en cifras económicas. Recuperado de: <http://oncubamagazine.com/economia-negocios/2015-en-cifras-economicas/>
76. Ortoll, E. (2003). *Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo*. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/dt/20343/index.html>
77. Peña, A. E. (2005). El sistema de información en las pequeñas y medias empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida. *Revista Actualidad Contable Faces*, 8(11), 67-97. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701109>
78. Peralta, M. (2006) Sistema de Información. Recuperado de: <http://www.edumet.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>
79. Pérez Niño, R. (2000). Sistemas de información para la dirección. *Revista Mexicana de Agronegocios*.IV(6), 467-475. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14106408>
80. Pinto, M. & Sales, D. (2007). Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. *Revista Anales de Documentación*, 5(10): 317-333. Recuperado de: http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/1221/1271&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=q_X5VPOjIKS_sQSqzIGIDA&ved=0CBMQFjAA&usg=AFQjCNETrzJVopThSTWzkFEXR7_YsU8naw
81. Ponjuán Dante, G., Mena, M., Villardefrancos, M., & et. al. (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones*. La Habana: Universidad de La Habana.
82. Ponjuán Dante, G. (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones*. La Habana.
83. _____ (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago: Cecapi-Universidad de Chile.

84. Portela Lara, L. (2012). *Los sistemas de gestión de información, piedra angular de la estrategia integral de la gerencia*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/29868446/Los-sistemas-de-gestion-de-Informacion-piedra-angular-de-la-estrategia-integral-de-gerencia>
85. Prieto, A. & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, X(02). pp 322-337
Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/208/28010209.pdf>
86. Real Academia Española (2010). *Sistema*. Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/>
87. Robledo, J. A., & Castañeda, J. & Hernández, I. & Pérez, A. (2010). *Gestión de las capacidades de innovación tecnológica para la competitividad de las empresas antioqueñas de software*. Medellín. Recuperado de: <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1556/1/MODELO%20PARA%20EVALUAR%20CAPACIDADES%20DE%20INNOVACI%C3%93N%20EN%20GRUPOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20UNIVERSITARIOS%20DE%20ANTIOQ.pdf>
88. Robles, M. (2009). *Competencias para uso y aprovechamiento de información en la formación de investigadores*. Tesis presentada en opción al grado científico de Dr. C Sociales. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/mariannerobles/robles-m-alfin01#>
89. Rodríguez, J. L. (2015). *Factores claves en la estrategia económica actual de cuba (PARTES I Y II)*. Centro de Investigaciones de la Economía Mundial (CIEM)
Recuperado de: <http://americadespierta.bloguea.cu/2015/04/26/factores-claves-en-la-estrategia-economica-actual-de-cuba-partes-i-y-ii/>
90. Rodríguez Bárcenas, G. (2013). *Red de inteligencia compartida organizacional como soporte a la toma de decisiones*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias. Granada: Universidad de Granada. 412 p.
Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10481/29555>

91. Rodríguez Castilla, L. & Torricella Morales, R. G. (2008). La Alfabetización Informacional en los procesos de desarrollo de software. Propuesta de un programa para la Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana: *Revista Ciencias de la Información*. IDICT. 3(39).
92. Rodríguez Sifontes, C. E. (2010). Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". Aplicación de AMIGA. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
93. Romero B., A., Inche M., J, & Quispe A., C. (2002). Sistemas de información gerencial-sig: una herramienta de decisión estratégica en la industria. *Revista UNMSM*, 5(1); 66 – 70. Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n1/sistema.htm
94. Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión Empresarial*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2006/prd/>
95. Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2006.). *Metodología de la investigación*, (4 ed.). México: McGraw- Hill/Interamericana, S.A de C.V.
96. Sánchez Bote, D. (2004). La gestión de los sistemas de información en la era del conocimiento. Un estudio cualitativo en la empresa Vasca. *Tesis en opción al título académico de Dr. C.* Facultad de CC. EE. y Empresariales: Universidad de Deusto, San Sebastián
97. Sánchez Díaz, M. (2010). Competencias informacionales en la formación de las BioCiencias de Cuba. *Tesis en opción al título académico de Dr. C.* Granada: Universidad de Granada. 171 p. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10481/295547>
98. Sanguino, R. (2003). *La Gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización*. Recuperado de: <http://www.5campus.org/leccion/km>

99. Santos Pérez, D. (2014). *Diseño de un Programa de Alfabetización Informativa para el sector por cuenta propia de Sancti Spíritus*. Tesis inédita. Facultad de Ingeniería. Universidad José Martí, Sancti Spíritus.
100. Saunders Vázquez, A. (2011). Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del MINBAS. *Tesis en opción al título de Máster en Gerencia de la Ciencia y la Innovación*. La Habana: Instituto superior de tecnologías y ciencias aplicadas maestría en gerencia de la ciencia y la innovación. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/1169.pdf>
101. Sergio, A., & Gastón, M. (2012). Sistemas de Información. Recuperado de: <http://www.frlp.utn.edu.ar/materias/info2/SISistemas%20de%20Informacion.pdf>
102. Setién Quesada, E. (1989). *Servicios de información*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
103. Soy I Aumatell, C. (2003). Auditoría de la información. Barcelona: Editorial UOC.
104. Thompson, I. (2008) *Definición de Información*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>
105. Torres, R.M. (2009). De la alfabetización al aprendizaje a lo largo de toda la vida. Tendencias, temas y desafíos de la educación de personas jóvenes y adultas en América Latina y el Caribe. VI Conferencia Internacional de Educación de Adultos (CONFINTEA VI, Belém-Pará, Brasil, 19-22 Mayo), UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida (IUAL). Recuperado de: http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UII/confintea/pdf/GRALE/confinteavi_grale_lac_synthesis_es.pdf
106. Valda, J.C. (2010). Gestión de la información ¿Dónde estamos parados? Recuperado de: <http://jcvalda.wordpress.com/2010/09/02/gestion-de-la-informacion-empresarial-%C2%BFdonde-estamos-parados/>
107. Vergara, G. (2009). *¿Qué es un sistema de gestión?* Recuperado de: <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>
108. Villardefrancos, M. (2005). Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba. *Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias*. Universidad de La Habana, La Habana.

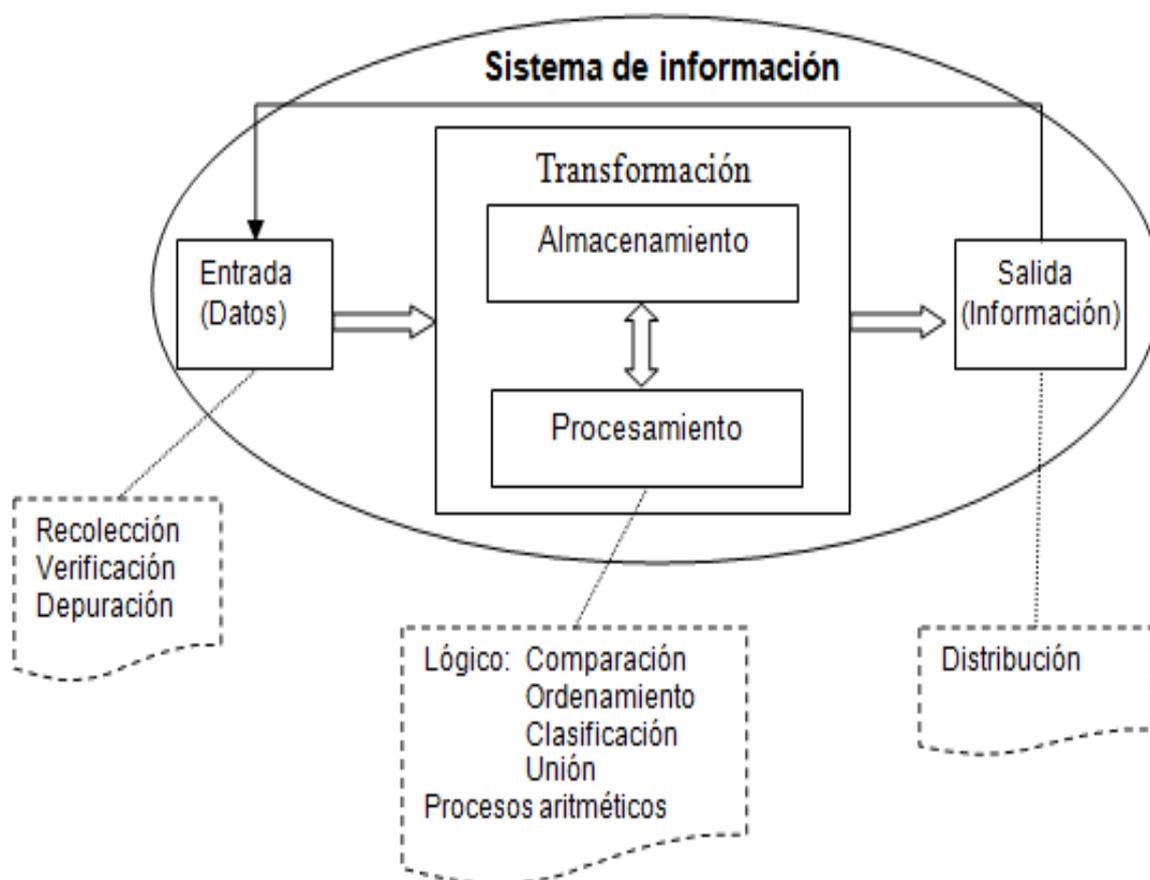
109. Vizcaya Alonso, D. (2004). *Fundamentos de la organización de la información: Selección de lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela, 281 p.
110. Zabalza, M. A. (2003). Innovación en la enseñanza universitaria. Contextos educativos: *Revista de educación*. 6-7, 113-136. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo1049473> .



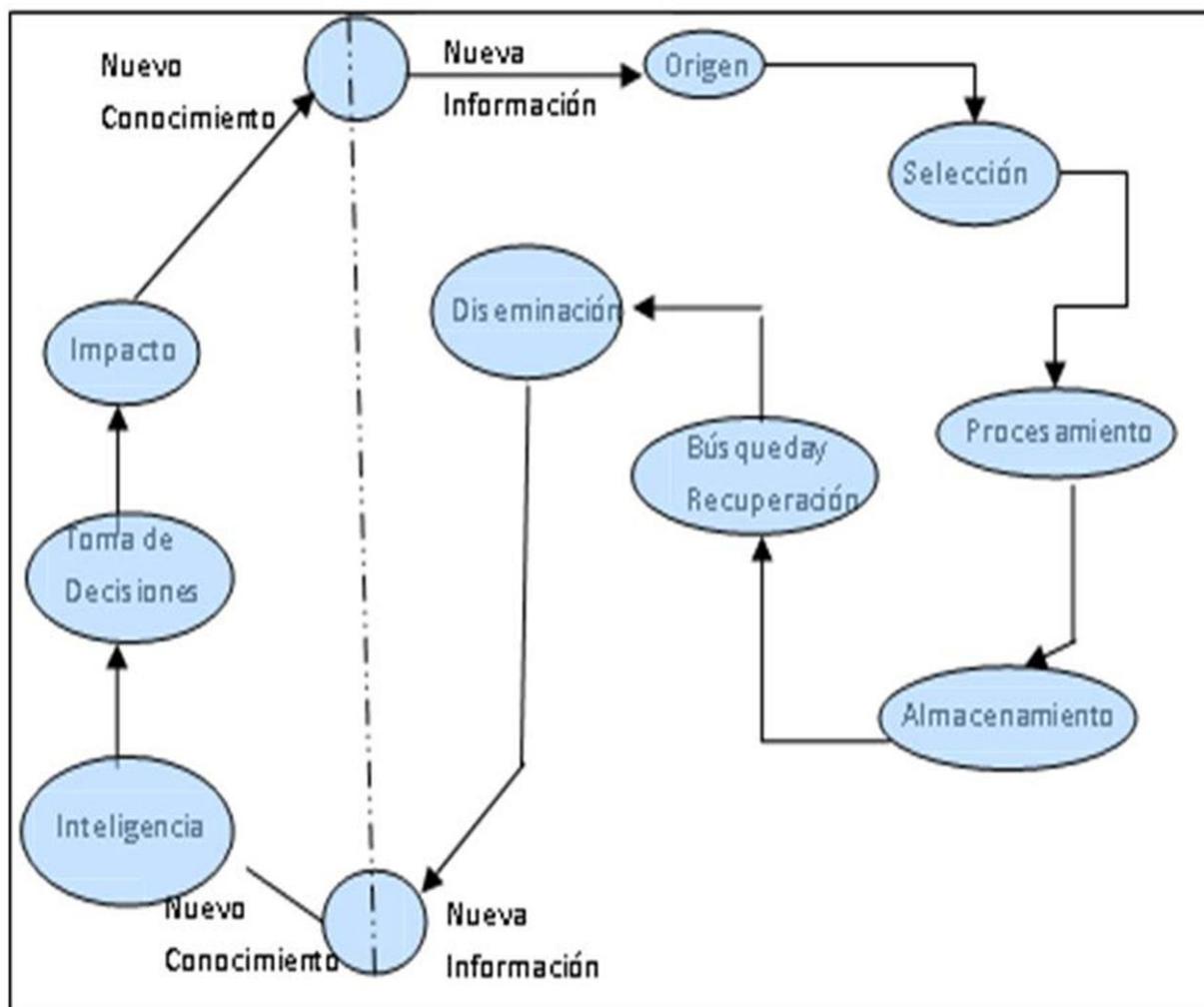
Anexos

ANEXOS

Anexo 1: Proceso de transformación de datos en información. Fuente: Comas Rodríguez (2013: p. 24)



Anexo 2: Ciclo de Vida de la información. Fuente: Vizcaya (2002).

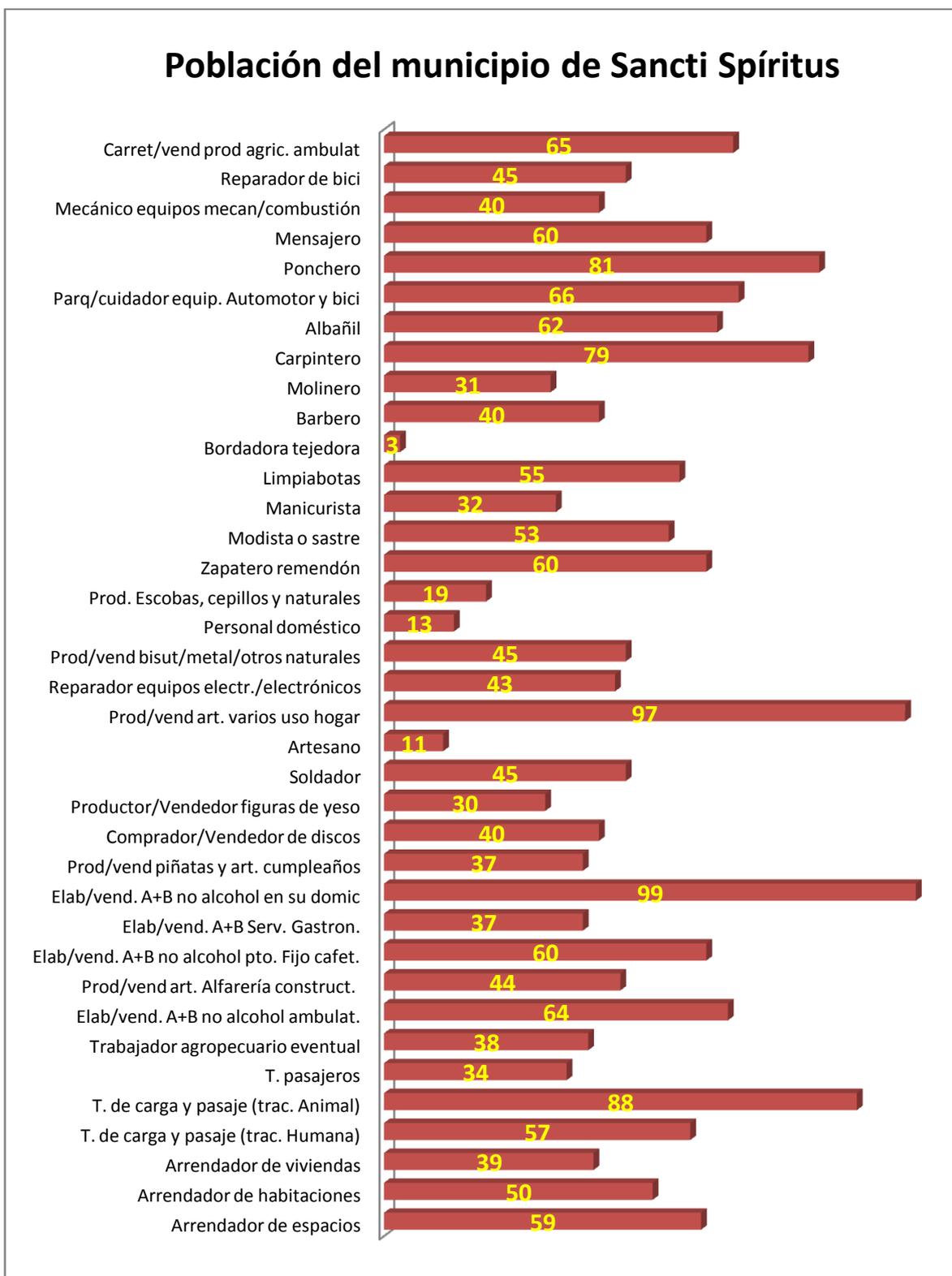


Anexo 3: Cuadro sinóptico con principales autores e instituciones que abordan y defienden la ALFIN. Fuente: Robles (2009, p. 11).

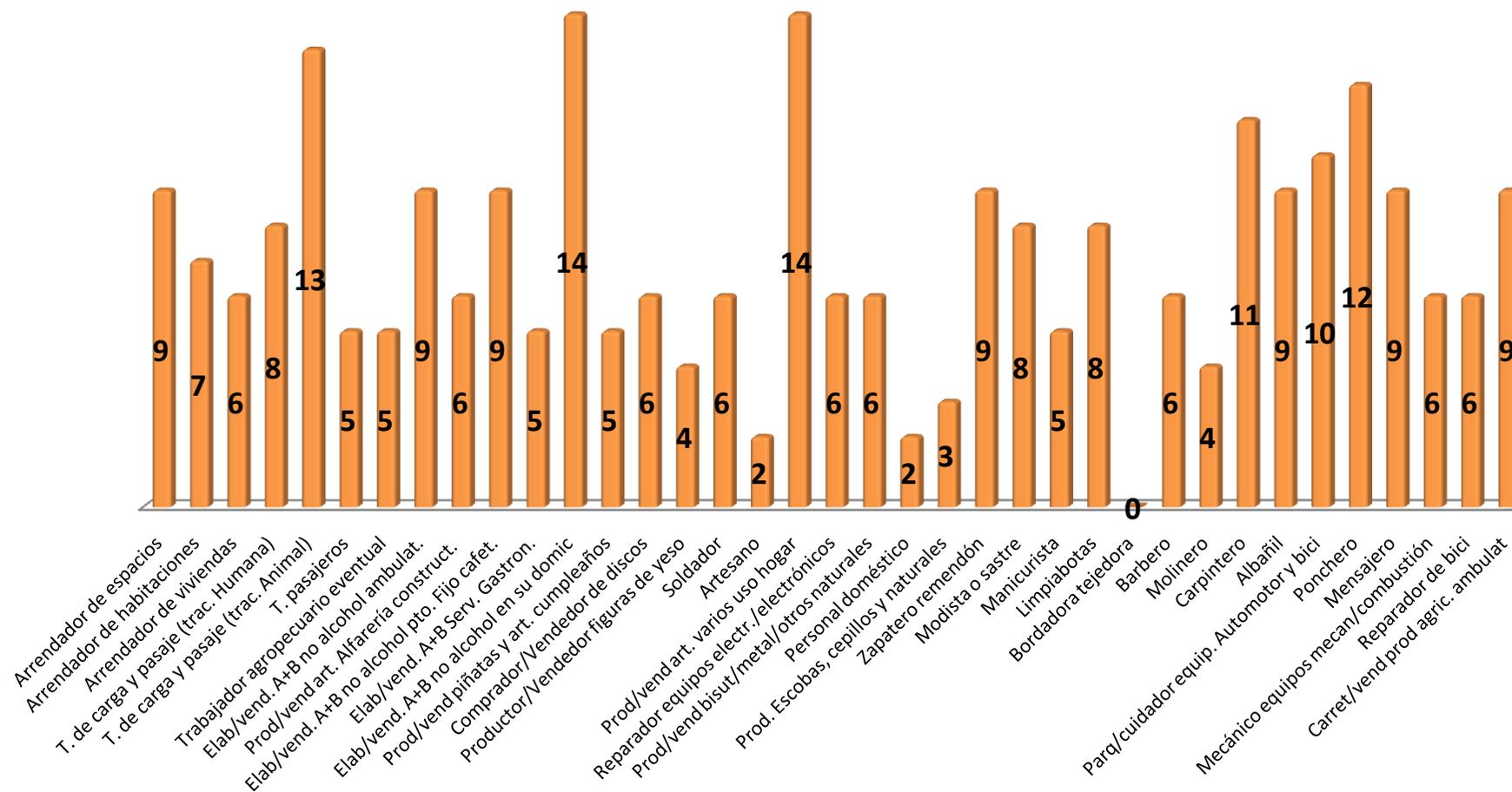


Anexo 4: Guía de observación al sector por cuenta propia de Sancti Spíritus.

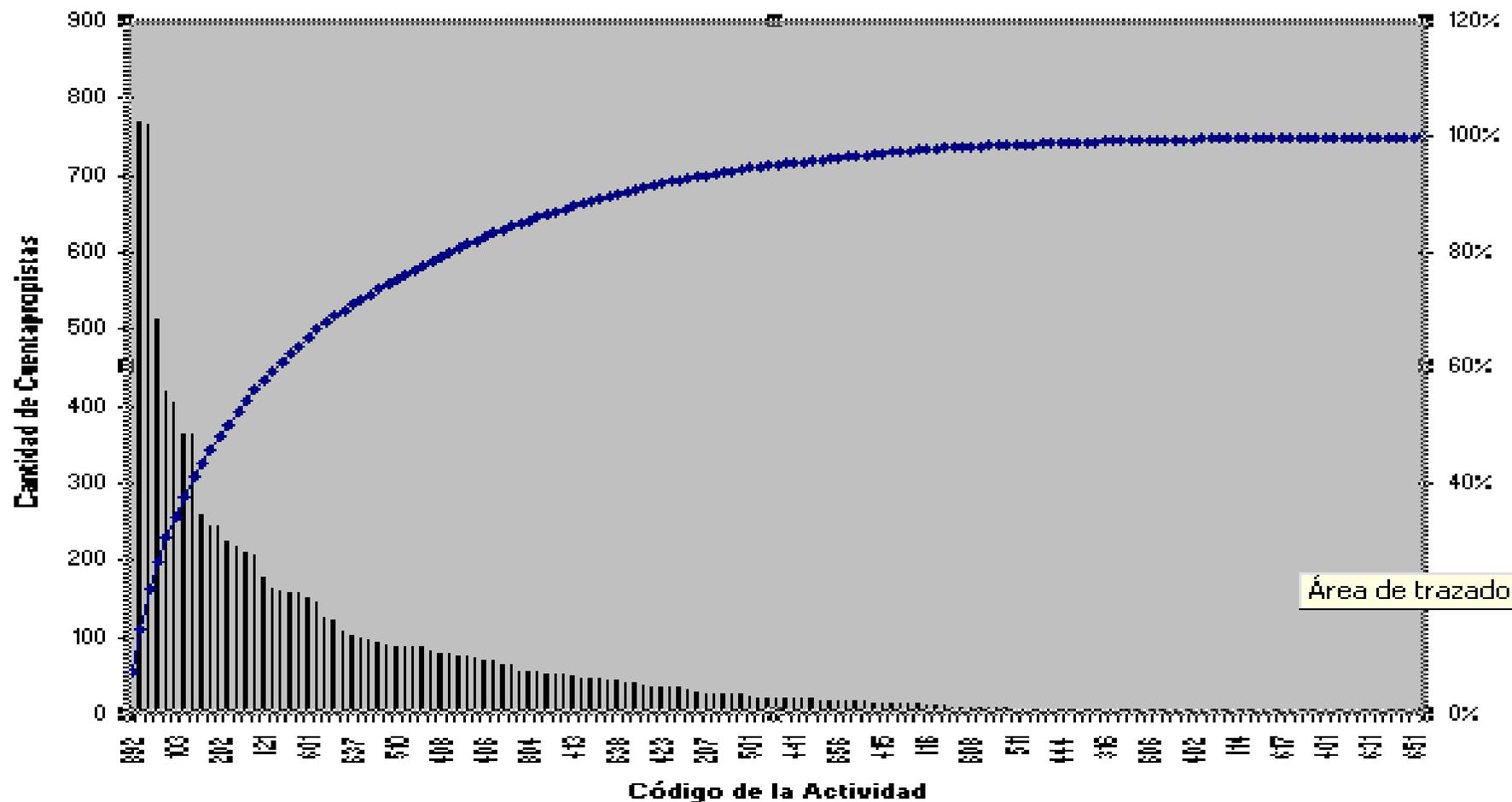
1. Aspectos relacionados con la información y orientación durante la inserción laboral.
2. Forma de gestión del trabajo y los recursos.
3. La socialización de la información entre el cuenta propia y las instituciones rectoras de la actividad.
4. La satisfacción e insatisfacción con respecto al trabajo.
5. Manejo de la información y utilización en sus establecimientos para el desarrollo del mismo.
6. Algún otro criterio importante a observar.

Anexo 5: Representación de la población y muestra del municipio Sancti Spíritus.

Muestra del municipio de Sancti Spíritus



Anexo 6: Diagrama Pareto aplicada al municipio Sancti Spíritus.



Anexo 7: Determinación de la muestra por muestreo probabilístico estratificado.

Estrato por misión	Ámbito	Total de población (fh) = 0.1443	Muestra
1	Arrendador de espacios	59	9
2	Arrendador de habitaciones	50	7
3	Arrendador de viviendas	39	6
4	T. de carga y pasaje (trac. Humana)	57	8
5	T. de carga y pasaje (trac. Animal)	88	13
6	T. pasajeros	34	5
7	Trabajador agropecuario eventual	38	5
8	Elab/vend. A+B no alcohol ambulat.	64	9
9	Prod/vend art. Alfarería construct.	44	6
10	Elab/vend. A+B no alcohol pto. Fijo cafet.	60	9
11	Elab/vend. A+B Serv. Gastron.	37	5
12	Elab/vend. A+B no alcohol en su domic	99	14
13	Prod/vend piñatas y art. cumpleaños	37	5
14	Comprador/Vendedor de discos	40	6
15	Productor/Vendedor figuras de yeso	30	4
16	Soldador	45	6
17	Artesano	11	2
18	Prod/vend art. varios uso hogar	97	14
19	Reparador equipos electr./electrónicos	43	6
20	Prod/vend bisut/metal/otros naturales	45	6
21	Personal doméstico	13	2
22	Prod. Escobas, cepillos y naturales	19	3
23	Zapatero remendón	60	9
24	Modista o sastre	53	8
25	Manicurista	32	5
26	Limpiabotas	55	8
27	Bordadora tejedora	3	0.4
28	Barbero	40	6
29	Molinero	31	4
30	Carpintero	79	11
31	Albañil	62	9
32	Parq/cuidador equip. Automotor y bici	66	10
33	Ponchero	81	12
34	Mensajero	60	9
35	Mecánico equipos mecan/combustión	40	6
36	Reparador de bici	45	6
37	Carret/vend prod agric. ambulat	65	9
...181	Restantes	10798	
Totales		12619	262

Anexo 8: Encuesta aplicada en el sector por cuenta propia como diagnóstico de la situación actual del negocio y la determinación de las demás de información y aprendizaje.

Este cuestionario es totalmente anónimo, y forma parte de un estudio de la Universidad de Sancti Spíritus, con el objetivo de mejorar las nuevas formas de gestión en el modelo económico cubano. Por tal motivo, solicitamos su ayuda, ya que es de gran utilidad para cumplir nuestro propósito.

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

1. ¿Qué tipo de licencia posee para ejercer como Trabajador por Cuenta Propia?

2. ¿Qué tiempo lleva ejerciendo esta actividad de forma legal? _____

3. ¿Cuál fue la fuente de financiamiento para dar inicio a su negocio? Marque con una X. Si marca la opción c ó e, pudiera decir ¿cuál?

- a. ___ Remesas Familiares
- b. ___ Ahorro Bancario
- c. ___ Ingresos por misión en el extranjero. ¿Cuál? _____
- d. ___ Crédito del Banco.
- e. ___ Préstamo otorgado por otra persona.
- f. ___ Otras. ¿Cuál? _____

4. De acuerdo a la estructura de su negocio responda:

- a. Total de personas que trabajan _____
- b. Indique la cantidad de trabajadores según su nivel de escolaridad, incluyéndolo a Usted.

Nivel de Escolaridad	Cantidad	
	Trabajadores	Asalariados
Primaria		
Secundaria Básica		
Medio o Técnico		
Superior		

5.

Su negocio tiene algún vínculo con el Estado a través de alguna producción o servicio que le preste:

___ No ___ Si

a. ¿Cuál? _____

b. ¿Qué limitaciones presenta en el vínculo con el Estado?

6. ¿Qué motivos lo llevó a Ud. a optar por ser cuentapropista? Observe que puede marcar más de una opción.
- a. Obtengo ingresos elevados mejores que trabajando con el Estado.
 - b. No tengo jefes.
 - c. Me gusta lo que hago.
 - d. No me gusta trabajar con el Estado.
 - e. Quedé disponible en mi centro laboral.
 - f. Otros. ¿Cuáles? _____
7. ¿Cuáles son los principales problemas que tiene su negocio? (marque con X y el mayor con dos XX).
- a. No tengo un mercado estatal que me proporcione las materias primas y recursos necesarios a precios favorables.
 - b. Existe este mercado pero no está abastecido regularmente.
 - c. El país no compra en el extranjero las materias primas e insumos que necesito.
 - d. Tengo que comprar la mayoría de las materias primas y recursos en el mercado informal.
 - e. Existen muchas restricciones para comercializar mi producto o servicio.
 - f. Los impuestos son muy elevados.
 - g. No me valoran mi seguridad social.
 - h. No conozco las legislaciones que se desarrollan entorno a mi negocio.
 - i. No conozco los mecanismos para apelar las multas impuestas, debido al desconocimiento de las legislaciones.
 - j. Tengo que pagar la seguridad social al mismo nivel que los grandes negocios.
 - k. No habrá mejoras por parte del Estado para el sector por cuenta propia.
 - l. Otros. ¿Cuáles? _____
8. ¿Reconoce Ud. cuándo tiene una necesidad de información específica? (Refiriéndose a los cambios que constantemente se están produciendo en la actividad por Cuenta Propia)
- Siempre
- En varias ocasiones
- Nunca
- Resulta complejo identificar una necesidad de información
9. ¿Logra usted planificar la búsqueda informativa que le interesa? (Refiriéndose a las legislaciones y los reglamentos que existen)
- Siempre
- En varias ocasiones
- Nunca
- Me es difícil encontrar la búsqueda de información que necesito conocer.
10. Marque con una X si usted conoce qué tipo de fuente de información consulta para llevar a cabo su negocio.

____ A través de la documentación existente para ejercer la actividad.

____ A través de gestores de impuestos que dominan la actividad.

____ A través de las oficinas que rigen la actividad

____ No conoce ninguna.

11. ¿Qué mecanismos Ud. utiliza para dominar las fuentes de información confiables según su área de trabajo?

____ Personal calificado

____ Legislaciones

____ Organismos rectores

____ Medios de comunicación

____ Otros. ¿Cuál? _____

12. Marque con una X de los siguientes documentos, cuales Ud. domina para el ejercicio de su actividad.

____ Lineamientos del 6to Congreso del PCC.

____ Decreto Ley No. 284 de 2 de septiembre de 2011 "Del régimen especial de seguridad social para los trabajadores por cuenta propia".

____ Decreto-Ley No. 277 de 30 de septiembre de 2010, de las normas generales y de procedimientos tributarios.

____ Decreto-Ley No. 274 de 30 de septiembre de 2010, "De las contravenciones personales de las regulaciones del trabajo por cuenta propia".

____ Resolución No. 33 de 6 de septiembre de 2011, de la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, que establece el reglamento del ejercicio por cuenta propia.

____ Resolución No. 299 de 6 de septiembre de 2011, de la Ministra de Finanzas y Precios, que dispone el procedimiento para las devoluciones de ingreso, que se realizaran a partir de otorgar el derecho al reintegro a las personas naturales, que ejercen actividades por cuenta propia por concepto de contribución a la seguridad social.

____ Resolución No. 21 de 29 de enero de 2013, "Del Sistema Tributario".

____ No conoce ninguna.

____ Otros. ¿Cuál? _____

13. ¿Logra procesar la información consultada y evaluarla según su necesidad informativa? Marque con una X.

____ No procesa ni evalúa la información consultada

____ Si procesa y evalúa la información consultada

____ Si procesa y evalúa según mi necesidad informativa

____ Si procesa, pero no evalúa

14. ¿Qué vías Ud. cree más oportunas para obtener conocimientos acerca de las legislaciones entorno a su actividad?

____ Medios de comunicación masiva.

____ Tecnologías computacionales.

____ Conversaciones con personal calificado.

____ Organismos rectores.

____ Otras, ¿cuales? _____

Anexo 9: Encuesta aplicada a los expertos para obtener sus valoraciones sobre las acciones de efectividad sobre el sistema de gestión de información.

Compañero (a):

La tarea que necesitamos que usted realice como experto consiste en leer y analizar las acciones incluidas dentro del sistema de gestión de información del sector cuenta propia, dichas acciones se encuentran como Anexo de este cuestionario. Posteriormente expresará su criterio sobre la adecuación de las acciones propuestas en la tabla que se muestra a continuación. UD podrá opinar sobre cada una de ellas o proponer alguna nueva si así lo considera. Responda con la mayor sinceridad, ello será de gran valor para nosotros.

I. Marque con una cruz la alternativa que considere pertinente en cada uno de los siguientes elementos, le agradecemos cualquier sugerencia o recomendación sobre las acciones que se proponen. Por favor, refiéralas a continuación.

ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE INFORMACION

1. Alcance del sistema
2. Objetivos del sistema
3. Establecer actores implicados
4. Estudios de demandas de información y aprendizaje
5. Auditoría de información
6. Entrada de la información
7. Procesamiento de la información
8. Almacenamiento de la información
9. Salida de la información
10. Resultados de estudio de demandas de información y de aprendizaje
11. Resultados de la auditoría de información
12. Programa ALFIN
13. Mantenimiento del sistema
14. Evaluación del sistema

Elementos	MuyAdecuada	BastanteAdecuada	Adecuada	PocoAdecuada	No Adecuada
Acción 1					
Acción 2					
Acción 3					
Acción 4					
Acción 5					
Acción 6					
Acción 7					
Acción 8					
Acción 9					

Acción 10					
Acción 11					
Acción 12					
Acción 13					
Acción 14					

Sobre la Acción 1

Sobre la Acción 2

Sobre la Acción 3

Sobre la Acción 4

Sobre la Acción 5

Sobre la Acción 6

Sobre la Acción 7

Sobre la Acción 8

Sobre la Acción 9

Sobre la Acción 10

Sobre la Acción 11

Sobre la Acción 12

Sobre la Acción 13

Sobre la Acción 14

¿Sugeriría UD alguna nueva acción? ¿Cuál? ¿Cómo la justificaría?

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Anexo 10: Caracterización de los expertos que participaron en la consulta sobre las acciones para el sistema de gestión de información para el sector cuenta propia.

Expertos que participaron en la consulta sobre las acciones para el sistema de gestión de información para el sector cuenta propia:

	Sexo		Profesión				Ocupación		Años de experiencia		Años de experiencia en la gestión de información		
	F	M	Lic.	Tecn	MSc.	Dr.	Servi.	Adminis	0-5	Más de 5	0-5	5-10	Más de 10
Sujetos	5	10	4	2	2	5	15	2	1	14	1	10	4
%	-	-	26,6	13,3	13,3	33,3	100	13,3	6,6	93,3	6,6	66,6	26,6

Leyenda:

F: femenino

M: masculino

Lic: Licenciado

Tecn: Técnico medio

MSc: Master en ciencias

Dr. C: Doctor en ciencias

Serv. Trabajador de servicios de información

Adminis: Administrativo de la gestión de información

Anexo 11: Resultados del coeficiente de competencia de los expertos seleccionados según el método Delphi.

Expertos que participaron en la consulta sobre las acciones para el sistema de gestión de información del sector cuenta propia:

Expertos	Kc	Ka	K	Valoración del Coeficiente de Competencia de cada experto
1	0.9	0.9	0.90	Alto
2	0.8	0.9	0.85	Alto
3	0.8	0.9	0.85	Alto
4	0.8	1	0.90	Alto
5	0.8	1	0.90	Alto
6	0.7	0.8	0.75	Medio
7	0.8	0.8	0.80	Medio
8	0.9	0.8	0.85	Alto
9	0.7	0.6	0.65	Medio
10	0.8	0.9	0.85	Alto
11	0.9	0.8	0.85	Alto
12	0.9	0.9	0.90	Alto
13	0.8	0.9	0.85	Alto
14	0.9	0.9	0.90	Alto
15	0.8	1	0.90	Alto
Promedio	0.82	0.87	0.84	Alto

Leyenda:

Kc: Coeficiente de conocimiento.

Ka: Coeficiente de argumentación.

K: Coeficiente de Competencia

Código de interpretación del coeficiente de competencia:

- Si $0,8 < K < 1,0$ coeficiente de competencia **alto**.
- Si $0,5 < K < 0,8$ coeficiente de competencia **medio**
- Si $K < 0,5$ coeficiente de competencia **bajo**