

División de Posgrado

Trabajo de Titulación

Título:

Política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo de las pymes en el Ecuador

Trabajo de investigación como requisito para el título de:

Maestría en Economía para el Desarrollo y Políticas Públicas

Autor:

Jorge Ortiz Merchán

Tutor:

Econ. Fidel Márquez, PhD.

Guayaquil – Ecuador

Junio – 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi esposa Patsy Yanez de Ortiz por su apoyo, perseverancia y solidaridad con este sueño y a mis hijos Patsy Valentina, Jorge Jordán e Ivo Jeampoll por su infinito amor. A mis padres Ing. Jorge Ortiz Becerra y a mi madre Sra. Martha Merchan de Ortiz, a mis hermanitas Grace, Janina e Irma por su apoyo emocional y ser parte de este hermoso camino que es la vida.

Agradezco a mis compañeros y amigos de paralelo por compartir este camino académico y aportar cada día con sus diferentes criterios para que todos nos retroalimentemos con la opinión de cada uno. Agradezco a mis profesores y maestros que supieron cubrir todas mis expectativas y sobre todo, tener la paciencia y la técnica desarrollada para poder matizar sus respuestas desde las diferentes perspectivas.

Un agradecimiento muy especial a mi tutor el Dr. Fidel Márquez, ya que en el encontré un maestro que guío mi camino profesional hacia mi objetivo.

Sin Dios nada es posible, gracias por todo lo que nos das.

El mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y correr el riesgo de vivir sus sueños. Paulo Coelho

CERTIFICADO DE REVISIÓN FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE DESARROLLO TITULADO: POLÍTICA PÚBLICA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PYMES EN EL ECUADOR, FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN LA GUÍA DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: JORGE GEOVANNY ORTIZ MERCHAN, QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

Samborondón, 25 de junio de 2019

(FIRMA)

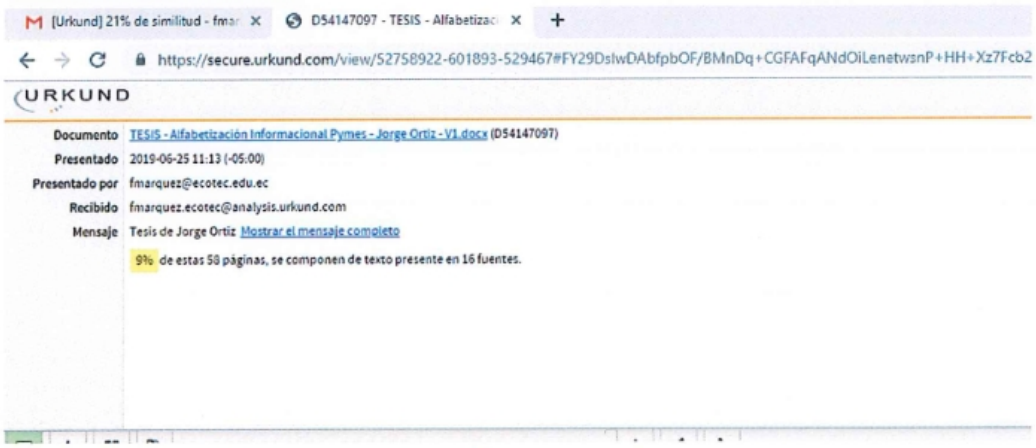
TUTOR: ECON. FIDEL MARQUEZ SANCHEZ, PHD

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado FIDEL MARQUEZ SANCHEZ, tutor del trabajo de titulación "POLÍTICA PÚBLICA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PYMES EN EL ECUADOR", elaborado por JORGE GEOVANNY ORTIZ MERCHAN, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de MÁSTER EN ECONOMÍA: MENCIÓN EN DESARROLLO ECONÓMICO Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 9%, mismo que se puede verificar en el siguiente link:

https://secure.urkund.com/view/52758922-601893-529467#FY29DsIwDAbfpbOF/BMnDq+CGFAFqANdOiLenetwsnP+HH+Xz7Fcb2ZDzErMFQwCEvB++ikW+MD3Bh2YDfIDP1ysqHVWMkWmyBSZYnfy1xzi2qDD2U9xUwjAW0KJuwN9Mkt8kk18J8dd56ZzzwfvUomU6NJcWrvLcmzvfXtt62Nfn8tVL1o9XbV0xrQZGr8/



(FIRMA)

TUTOR: ECON. FIDEL MARQUEZ SANCHEZ, PHD

RESUMEN

La Alfabetización Informacional es una propuesta que va dirigida a las Pymes en Ecuador, para lograr potencializar las competencias y destrezas profesionales de su fuerza laboral, a través de herramientas tecnológicas que le permitan localizar, evaluar, aplicar y crear información que luego mediante técnicas metodológicas se convertirán en conocimiento que replicaran en un mayor grado de eficiencia y eficacia en los procesos de producción. Sería relevante implementar políticas públicas que favorezcan la alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las Pymes en el Ecuador para lograr aumentar su competitividad.

La investigación tendrá un enfoque cuali-cuantitativo, se iniciará como un estudio exploratorio-diagnóstico y podrá llegar tener un alcance explicativo y descriptivo, se utilizarán métodos teóricos y empíricos. Como población las 179.830 pymes en el Ecuador y como muestra se utilizará una cantidad estratificada intencionada y se seleccionarán informantes claves. Para ello se escogieron 234 pequeñas y medianas empresas .que se encuentren en calidad de activas.

La política pública propuesta dotaría a los empresarios y colaboradores, de conocimientos y habilidades para aprender a reconocer sus necesidades de información y así poder ser más competitivos en el mercado nacional e internacional.

Palabras claves: Ecuador, pymes, alfabetización informacional, competitividad, innovación y desarrollo.

ABSTRAC

The Information Literacy is a proposal that is aimed at Pymes in Ecuador, to achieve potentialize the skills and professional skills of their workforce, through technological tools that allow you to locate, evaluate, apply and create information that then using methodological techniques they will convert knowledge into replication in a greater degree of efficiency and effectiveness in production processes. It would be relevant to implement public policies that favor information literacy to promote innovation and technological development of Pymes in Ecuador to increase their competitiveness.

The research will have a qualitative-quantitative approach, it will start as an exploratory-diagnostic study and may have an explanatory and descriptive scope, theoretical and empirical methods will be used. As a population the 179,830 Pymes in Ecuador and as sample will use a deliberate stratified amount and key informants will be selected. For this purpose, 234 small and medium-sized companies were chosen to be active.

The proposed public policy would provide entrepreneurs and collaborators with knowledge and skills to learn to recognize their information needs and thus be more competitive in the national and international market.

Keywords: Ecuador, Pymes, information literacy, competitiveness, innovation and development.

CONTENIDO

Introducción 1
Antecedentes **1**
Capítulo 1. 8
Capítulo 1. Marco Teórico 9
1.1. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento **9**
1.1.1. Sociedad de la información 9
1.1.2. Sociedad del conocimiento 9
1.2. Gestión del conocimiento e innovación **12**
1.2.1. Innovación de producto 12
1.2.2. Innovación de proceso 13
1.2.3. Innovación en Marketing 13
1.2.4. Innovación en la Organización 14
1.3. Economía del conocimiento **16**
1.4. Políticas públicas **17**
1.4.1. Componentes de una política pública 18
1.4.2. Política Pública del sector de las comunicaciones y de la sociedad de la información 20
1.5. Alfabetización Informacional **21**
1.6. Caracterización del sistema económico del Ecuador **25**
1.6.1. Evolución de la economía ecuatoriana en los últimos años 25
1.6.2. Conceptualización de las PYMES 28
1.6.3. Clasificación de las empresas 29
1.6.4. Incidencia de las Pymes en la economía ecuatoriana 30
1.6.5. Obstáculos para el desarrollo de las Pymes 31
1.7. Estrategia para el Comercio y el Desarrollo **31**
1.7.1. Talento Humano 32
1.7.2. Asesoría y Soporte 34
Capítulo 2. 36
Capítulo 2. Marco Metodológico 37
2.1 Tipo de Investigación **37**
2.2 Método de Investigación **38**

2.2.1 Los métodos teóricos: 38
2.2.2 Los métodos empíricos 38
2.3 Población 39
2.4 Muestra 39
2.5 Cuestionario para ser aplicado a informantes claves 40
2.6 Encuesta para usuarios y/o especialistas en función de la innovación en las Empresas-Pymes 41
2.7 Resultados del Cuestionario 45
2.8. Resultados de la encuesta 60
Capítulo 3. 80
Capítulo 3. Propuesta 81
3.1 Antecedentes 81
3.2 Criterios que sustentan la propuesta 82
3.3. Marco legal 83
3.4 Potencialidad identificada 86
3.5 Propuesta de política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las Pymes en el Ecuador 87
3.5.1 Objetivo 87
3.5.2 Justificación 88
3.5.3 Indicadores cualitativos – cuantitativos 89
3.5.4. Entidades involucradas 90
3.5.5 Resultados esperados 94
3.5.6. Experiencias previas 95
3.6. Propuesta 95
3.6.1 Conceptos y aplicación de la alfabetización informacional 96
3.6.2 Acceso a la Información de una manera eficaz y eficiente 96
3.6.3 Evaluación Crítica de la Información y las Fuentes de Información. 97
3.7 Críticas y recomendaciones 98
Conclusiones 98
Recomendaciones 100
Bibliografía 101
Anexos 111

Anexo1: Data de Contactos 112
Anexo 2: Cuestionarios.....115
Anexo 3: Encuestas.....116

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de empresa.....46

Tabla 2. Actividad Económica…….....47

Tabla 3. Frecuencia de la necesidad de información actualizada para elevar la competitividad de su empresa.....48

Tabla 4. Necesidad de información sobre innovación un año atrás….....49

Tabla 5. Utilización de la tecnología para satisfacer las necesidades de innovación…….……..……...50

Tabla 6. Entrenamiento para hacer más efectiva su gestión de información…..……..….....51

Tabla 7. Nivel de capacitación para hacer uso de los diferentes espacios disponibles en internet.....52

Tabla 8. Conocimiento sobre donde orientarse en relación a las estrategias para buscar información.....53

Tabla 9. Conocimiento acerca de las herramientas para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares.....54

Tabla 10. Relaciones de la empresa con la Universidad para el desarrollo del talento humano en temas relacionados con la alfabetización informacional.....56

Tabla 11. Necesidad de cambios en la infraestructura de la empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento.....57

Tabla 12. Contribución de la gestión del conocimiento para elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en la empresa.....58

Tabla 13. Conveniencia de implementar una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas.....59

Tabla 14. Necesidad de medios informáticos dentro de una pyme.....60

Tabla 15. Posibilidad de gestión del conocimiento con el uso de las TICs para desarrollar la competitividad y la innovación continúa.....61

Tabla 16. Necesidad del dominio de las tecnologías de información para las innovaciones en la empresa.....62

Tabla 17. Posibilidad de mejorar los procesos de innovación y desarrollo del talento humano con los vínculos con las universidades.....63

Tabla 18. Papel del uso de las TICs en las empresas para producir más con mejor calidad, en menos tiempo y ganar en competitividad…….....65

Tabla 19. Utilidad de las herramientas de google para la búsqueda de información de calidad.....66

Tabla 20. Influencia del dominio de estrategias de búsqueda para la obtención de información pertinente…….....67

Tabla 21. Importancia de saber armar una clave de búsqueda para localizar información relevante.....68

Tabla 22. Importancia de conocer los aspectos a tener en cuenta para determinar la confiabilidad de las fuentes….....69

Tabla 23. Utilidad de la búsqueda de información especializada para mejorar los resultados de su empresa.....71

Tabla 24. Conveniencia de conocer algunas de las herramientas disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros.....72

Tabla 25. Posibilidad de obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio con el uso de las TICs.....73

Tabla 26. Importancia del servicio en la nube o también llamado Cloud Computing para la empresa.....74

Tabla 27. Importancia de la capacitación e inversión en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa.....75

Tabla 28. Importancia del uso de Big Data o datos masivos como fuente de información importante para el desarrollo de líneas de negocios.....77

Tabla 29. Importancia de políticas públicas para la alfabetización informacional en función de la innovación y el desarrollo de las pymes.....79

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Tipo de empresa.....46

Gráfico 2. Actividad Económica…….....47

Gráfico 3. Frecuencia de la necesidad de información actualizada para elevar la competitividad de su empresa.....48

Gráfico 4. Necesidad de información sobre innovación un año atrás.....49

Gráfico 5. Utilización de la tecnología para satisfacer las necesidades de innovación.....50

Gráfico 6. Entrenamiento para hacer más efectiva su gestión de información……....51

Gráfico 7. Nivel de capacitación para hacer uso de los diferentes espacios disponibles en internet.....53

Gráfico 8. Conocimiento sobre donde orientarse en relación a las estrategias para buscar información.....54

Gráfico 9. Conocimiento acerca de las herramientas para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares.....55

Gráfico 10. Relaciones de la empresa con la Universidad para el desarrollo del talento humano en temas relacionados con la alfabetización informacional.....56

Gráfico 11. Necesidad de cambios en la infraestructura de la empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento.....57

Gráfico 12. Contribución de la gestión del conocimiento para elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en la empresa.....58

Gráfico 13. Conveniencia de implementar una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas.....59

Gráfico 14. Necesidad de medios informáticos dentro de una pyme.....60

Gráfico 15. Posibilidad de gestión del conocimiento con el uso de las TICs para desarrollar la competitividad y la innovación continúa.....61

Gráfico 16. Necesidad del dominio de las tecnologías de información para las innovaciones en la empresa.....63

Gráfico 17. Posibilidad de mejorar los procesos de innovación y desarrollo del talento humano con los vínculos con las universidades.....64

Gráfico 18. Papel del uso de las TICs en las empresas para producir más con mejor calidad, en menos tiempo y ganar en competitividad.....65

Gráfico 19. Utilidad de las herramientas de google para la búsqueda de información de calidad.....66

Gráfico 20. Influencia del dominio de estrategias de búsqueda para la obtención de información pertinente.....67

Gráfico 21. Importancia de saber armar una clave de búsqueda para localizar información relevante.....69

Gráfico 22. Importancia de conocer los aspectos a tener en cuenta para determinar la confiabilidad de las fuentes.....70

Gráfico 23. Utilidad de la búsqueda de información especializada para mejorar los resultados de su empresa.....71

Gráfico 24. Conveniencia de conocer algunas de las herramientas disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros.....72

Gráfico 25. Posibilidad de obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio con el uso de las TICs.....73

Gráfico 26. Importancia del servicio en la nube o también llamado Cloud Computing para la empresa.....75

Gráfico 27. Importancia de la capacitación e inversión en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa.....76

Gráfico 28. Importancia del uso de Big Data o datos masivos como fuente de información importante para el desarrollo de líneas de negocios.....77

Gráfico 29. Importancia de políticas públicas para la alfabetización informacional en función de la innovación y el desarrollo de las pymes.....78

“Sin datos sólo eres otra persona más dando su opinión” William Edwards Deming

Introducción

Antecedentes

A lo largo del tiempo se han diseñado diversas políticas públicas focalizadas en las Pymes ecuatorianas, así también se han incorporado varias entidades que fomentan su desarrollo. La presencia de estas pequeñas y medianas empresas en el país ha experimentado un crecimiento abismal. A lo largo del tiempo han actuado como agentes de reactivación económica y productiva, gracias a su fuente esencial de capacidades empresariales, innovación y empleo. Al respecto en el libro de las Pymes expresa "Las Pymes son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio" (Cleri, 2012).

Esta aseveración se cumple de igual manera en el contexto ecuatoriano donde los objetivos de la política industrial en relación a las pymes han estado alrededor de la diversificación productiva; la incorporación de valor agregado; la promoción de la innovación tecnológica; la generación de empleo de calidad y el desarrollo de forma equilibrada.

En la Alianza de Emprendimiento e Innovación (2014) los programas y proyectos contenidos en la estrategia para desarrollar un ecosistema de emprendimiento y la innovación en el país se encuentran dos importantes vertientes:

1. El desarrollo del emprendimiento que implica promover el desarrollo económico nacional a través del fomento a la creación de emprendimientos productivos con contenido de innovación, tecnología que afecten directamente a los indicadores de calidad de vida de los ecuatorianos, participando proactivamente para la viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de los nuevos emprendimientos.

2. El desarrollo del acceso a las TICS que implica facilitar la incorporación de las PYMES del país a la Economía Digital, mediante la digitalización de 800 empresas por año, para la utilización de las TICs y el comercio electrónico, dentro de sus prácticas empresariales habituales.

Ecuador, además, es un país que implementa políticas públicas para universalizar el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ejecutadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

El MINTEL, en cooperación con el Instituto Nacional de Preinversión (INP), desarrolló el Plan Estratégico de Investigación, Desarrollo e Innovación para las TIC en el Ecuador, para el período 2014-2018, con el objetivo de determinar el direccionamiento estratégico más conveniente para el desarrollo de la I+D+i de las TIC en el país, en concordancia con el Plan Nacional del Buen Vivir.

Sin embargo, a pesar de todo lo que el país ha desarrollado en relación con el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, aún se observa poca repercusión de estas estrategias a nivel de las Pymes, focalizada principalmente en la gestión de la información y del conocimiento por parte de empresarios y trabajadores. En la actualidad se encuentran implementadas tres políticas públicas que se relacionan con el uso y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en las pymes, estas sustentan programas dirigidos a facilitar un mayor acceso a las tecnologías de la información a través de diferentes acciones, entre las que se encuentran el aumento de ancho de banda, el gobierno electrónico, uso de software libre. Observando que no están enfocadas a la alfabetización informacional. Se han implementado acciones en el ámbito educativo en contexto a las AMI Alfabetización Mediática Informacional según la Declaración de Alejandría (2005)

pero no existe evidencia en la literatura consultada de esta implementación en el contexto empresarial ecuatoriano.

Además de este fenómeno, está el reto de evaluar la relevancia y confiabilidad de la información sin que los ciudadanos tengan ningún obstáculo para hacer uso de sus derechos a la libertad de expresión y a la información (UNESCO, 2011).

El Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que "Todo individuo tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión". Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) provee a los ciudadanos las competencias que necesitan para buscar y gozar de todos los beneficios de este derecho humano fundamental (UNESCO, 2011).

La consecución de este derecho se refuerza a través de la Declaración de Grünwald de 1982, que reconoce la necesidad de sistemas políticos y educativos que promuevan el entendimiento crítico de los ciudadanos sobre el "fenómeno de la comunicación" y su participación en los medios (nuevos y viejos). Se lo refuerza aún más mediante la Declaración de Alejandría de 2005, que pone la Alfabetización Mediática e Informacional en el centro de un aprendizaje a lo largo de toda la vida. Reconoce como AMI el "empoderar a las personas en todos los ámbitos de la vida para buscar, evaluar, utilizar y crear la información de una forma eficaz para alcanzar sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas (UNESCO, 2011).

Esto es un derecho básico en un mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones (UNESCO, 2011).

En efecto la Alfabetización Informacional es una propuesta que va dirigida a la fuerza laboral, para lograr potencializar sus competencias y destrezas profesionales

a través de herramientas tecnológicas que le permitan localizar, evaluar, aplicar y crear información que luego mediante técnicas metodológicas se convertirán en conocimiento que replicara en un mayor grado de eficiencia en el desempeño de sus actividades cronológicas.

En este sentido todavía se observan grandes vacíos o carencia de programas más robustos para impulsar el desarrollo de competencias informacionales en las pymes por lo que sería relevante implementar otras políticas públicas que favorezcan la alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador.

Definición del problema. Estado actual

Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) las Pymes ocupan un lugar importante dentro de la economía de la mayoría de los países de América Latina, sin embargo, en términos de programas de desarrollo, programas de financiamiento, o asesorías para las pequeñas y medianas empresas a nivel internacional, muchos gobiernos dejan en segundo plano a este sector y se concentran en el apoyo a las grandes empresas.

En Ecuador la relevancia de las Pymes para la economía ecuatoriana se vuelve cada vez más notoria. En el país, el 92% de empresas se consideran estructuras micro, pequeñas y medianas; mientras que, únicamente el 8% constituyen grandes empresas. En el último censo realizado en el año 2014 toma en cuenta 843.644 empresas y 1’126.365 establecimientos para su análisis: (INEC, 2016).

Para el año 2015, según el Servicio de Rentas Internas (SRI) se conoce que las Pymes aportaron con el 90% de las unidades productivas, generaron un 70% de empleo; fueron participes de aproximadamente el 50% de la producción. Esto es sustentado también por la revista Ekos, dentro de la cual se da a conocer que en la

actualidad, en Ecuador, el 70% de todas las empresas registradas en la Superintendencia de Compañías son Pymes, estas aportan más del 25% del PIB no petrolero del país y su generación de mano de obra bordea el 70% de toda la PEA. (EKOS, 2016).

Diversos estudios de la CEPAL han evidenciado que existen obstáculos para el desarrollo de las pymes dentro de estos está el acceso al financiamiento, la falta de recursos humanos especializados y el acceso a la tecnología. De este modo, se hace necesario que las PYMES estén en constante actualización en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución. Es por ello que el acceso a la información y la gestión del conocimiento resulta un aspecto que precisa de una continuada atención desde la proyección del gobierno a través de sus políticas públicas, dirigidas a la innovación y el desarrollo del talento humano por lo que se formula la siguiente pregunta científica:

¿Qué política pública sería conveniente proponer que favorezca la alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en Ecuador?

Para dar respuesta a esta pregunta se plantea la siguiente idea a defender: la formulación de políticas públicas para favorecer la alfabetización informacional impulsará la innovación y el desarrollo de las pymes en Ecuador.

El trabajo aporta como novedad, el poder contribuir con propuestas al enriquecimiento de políticas públicas que posibiliten un mayor acceso y gestión de la información con la implementación de acciones estratégicas para la alfabetización informacional en función de la innovación y el desarrollo del talento humano de las pymes, es por ello que se propone como:

Objetivo general: Proponer una política pública que favorezca la alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en Ecuador.

Se formulan como **objetivos específicos** los siguientes:

Sistematizar las teorías existentes sobre alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo en las Pymes.

Diagnosticar el estado actual de alfabetización informacional en las Pymes Ecuatorianas.

Diseñar la política pública del programa de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador.

Justificación

Con el desarrollo de las comunicaciones el Internet, aumenta el acceso a los servicios y productos por lo que las Pymes de Ecuador muchas veces se ven en desventaja ante la competitividad de empresas instaladas en el país que cuentan con mayores posibilidades financieras y tecnológicas, esto presupone la necesidad de mantener una constante actualización en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución. Es por ello que el acceso a la información y la gestión del conocimiento resulta un aspecto que precisa de una prioridad desde las políticas públicas que proyecta el gobierno que puede ser viable a través del diseño de un programa de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador.

Este programa incluirá los diferentes elementos de la alfabetización informacional que se aplicarán para la gestión de la información en función de la

innovación y el desarrollo de las pymes. En este sentido los gestores deben ser capaces de:

1. Reconocer las necesidades de información
2. Determinar las fuentes de información
3. Localizar y buscar la información
4. Analizar y evaluar la calidad de la información
5. Organizar, almacenar y archivar la información
6. Utilizar la información de manera ética, eficaz y eficiente.
7. Crear y comunicar el nuevo conocimiento.

Procedimiento Metodológico

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo. Para el aspecto cualitativo se empleará fuente primaria, con métodos empíricos como la entrevista enfocada en informantes claves y las encuestas a través de una escala de Likert que nos permitirán llevar a cabo la evaluación de los fenómenos. Para el cuantitativo se utilizará fuente secundaria como: estadísticas, censos nacionales y cifras emitidos por instituciones y organismos tanto públicos como privados.

La investigación se iniciará como un estudio exploratorio-diagnóstico y podrá llegar a tener un alcance explicativo, pues se comenzará con un estudio de la literatura para el estudio de la teoría relacionada con la alfabetización informacional para el acceso a las tecnologías de la información y el conocimiento pero con un enfoque diferente para ser aplicada en la esfera económica particularmente en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador, se realizará un diagnóstico para conocer cómo se comporta el objeto de estudio en relación al problema identificado y posteriormente se llegará a realizar un estudio descriptivo que fundamente una nueva política pública que sustente un programa de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador.

Capítulo 1.

Marco Teórico

Capítulo 1. Marco Teórico

1.1. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento

1.1.1. Sociedad de la información

Con la llegada de la sociedad de la información se ha empezado a vivir una nueva época en la historia contemporánea, la cual ha estado caracterizada por la vertiginosa evolución tecnológica y por el incremento exponencial en los niveles de información generada y difundida a través de las TIC.

El término información se ha definido de diferentes maneras y es una definición compleja, para la ciencia bibliotecológica la información significa adición de datos, organización o clasificación con significado, lo que a su vez implica algún tipo de procesamiento o comprensión (Rubin, 2004).

Autores como Jimenez, Álvarez, Arellano & Gutiérrez (2013) en (Pérez, 2018) consideran que la sociedad de la información la signan las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales juegan un rol importante ante las nuevas realidades que viven las instituciones universitarias en lo concerniente a las actividades de docencia, extensión, investigación y gestión; y con relación a su posibilidad y capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información, donde el talento humano es factor fundamental, para el cual se deben promover procesos de aprendizaje permanente que permitan modificar los hábitos de trabajo y conduzcan a enfrentar con éxito los desafíos presentes y futuros.

1.1.2. Sociedad del conocimiento

Los principales factores para el desarrollo y progreso de la sociedad del conocimiento son la innovación y la creatividad, factores que han provocado cambios en todos los niveles estructurales y operacionales al transformar procesos, introducir

tecnologías, ofrecer nuevos servicios, etc. La sociedad actual no habría sobrevivido o se encontraría en un completo retroceso si no se contara con estas variables, pues la sociedad del conocimiento se genera a partir del intercambio, la acumulación, la gestión y la forma como se produce el saber.

Por eso, si hay acuerdo en torno a la premisa de que los humanos estamos inmersos en una sociedad de la verdad, cuyas características fundamentales son el conocimiento, sus implicancias, compatibilidades y relaciones con los diversos campos de estudio y ciencias, entonces se puede hablar de una sociedad innovadora, tecnológica y creativa.

La sociedad actual se ha identificado por muchos investigadores como la sociedad de la información y del conocimiento. Las tecnologías de la información están presentes en todos los escenarios de la sociedad y se genera tanta información cada segundo que resulta muy difícil poder asimilarlas sino se cuenta con la preparación adecuada para ello.

La sociedad de la información es utilizada muchas veces como sinónimo de sociedad de conocimiento, pero, aunque están muy relacionadas. Mansell & Tremblay (2013) consideran que la sociedad de la información es el fundamento de la sociedad del conocimiento. Existe una convención que señala que la sociedad de la información es condición de la sociedad del conocimiento, que la primera tiene más que ver con la innovación tecnológica y la segunda con una dimensión más amplia de transformación social, cultural, económica y política; o, dicho de otra manera, que la sociedad de la información es una etapa previa de este nuevo tipo de sociedad que nos llevará finalmente a la etapa del conocimiento (Pérez, 2018).

En este contexto, dentro de la sociedad del conocimiento se considera a la innovación como factor esencial para la hegemonía del sistema económico, pues es el elemento principal para brindar solución a problemáticas y exigencias de la sociedad

actual. El conocimiento, en pocas palabras, es el motor principal para impulsar la innovación.

Los aspectos teóricos abordados anteriormente convergen en la necesidad de formular políticas públicas que propicien el desarrollo del talento humano en las Pymes así como garantizar la asesoría y el soporte para lo que se requiere intensificar acciones encaminadas a la alfabetización informacional de emprendedores de las pequeñas y medianas empresas.

En los últimos años, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) han tomado un papel muy importante en nuestra sociedad ya que están presentes en gran parte de los campos laborales incluyendo la economía empresarial; por lo que han marcado un cambio radical entre dos generaciones, una representada por las tecnologías tradicionales (radio, televisión, etc.), y la otra, que está caracterizada por la digitalización de la información. El uso de las TIC representa una transición notable en la educación, la sociedad, las relaciones interpersonales y hasta en la forma de divulgar y producir la información (Guzmán, 2016).

Es por lo anterior que se hace necesario implementar políticas que faciliten el desarrollo de un ecosistema amigable para el nacimiento de las empresas del futuro. En este sentido se ha elaborado una estrategia con el apoyo técnico del Banco de Desarrollo de América Latina- CAF, la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo - UNCTAD, y la participación de más de 300 actores públicos y privados que han provisto los insumos necesarios para la creación de esta propuesta (AEI, 2014).

1.2. Gestión del conocimiento e innovación

La gestión del conocimiento es un elemento esencial para lograr el desarrollo de la innovación en las empresas, es por ello que en la actualidad el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones constituyen el principal soporte para acceder a la información de manera rápida y poder asimilar los avances que se van generando día a día en el mundo empresarial.

Autores como Seaden, Guolla, Doutriaux & Nash (2003) explican el concepto de innovación y sostienen que la innovación es implementar nuevos procesos, productos y nuevos enfoques de administración, para incrementar la eficiencia en la empresa como el mejoramiento de la calidad, reducción del costo de producción, e incrementar la efectividad es decir mayor segmento de mercado, y mejora de la satisfacción de los clientes.

Dentro de los principales tipos de innovación se encuentra: innovación de producto, innovación de proceso, innovación en marketing e innovación en organización.

1.2.1. Innovación de producto

Según la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2006) aporta un bien o servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características técnicas o en cuanto a su uso u otras funcionalidades, la mejora se logra con conocimiento o tecnología, con mejoras en materiales, en componentes, o con informática integrada. La innovación en producto debe considerar otras características y rendimientos mejorados a los que ya se encuentran actualmente dentro de la empresa y/o en el mercado, esto incluye mejoras en plazos o en servicio.

1.2.2. Innovación de proceso

Concepto aplicado tanto a los sectores de producción como a los de distribución. Se logra mediante cambios significativos en las técnicas, los materiales y/o los programas informáticos empleados, que tengan por objeto la disminución de los costes unitarios de producción o distribución, a mejorar la calidad, o la producción o distribución de productos nuevos o sensiblemente mejorados. Las innovaciones de proceso incluyen también las nuevas o sensiblemente mejoradas técnicas, equipos y programas informáticos utilizados en las actividades auxiliares de apoyo tales como compras, contabilidad o mantenimiento (OCDE, 2006).

1.2.3. Innovación en Marketing

Consiste en utilizar un método de comercialización no utilizado antes en la empresa, que puede generar cambios significativos en diseño, envasado, posicionamiento, promoción o tarificación, siempre con el objetivo de aumentar las ventas. La variación en el método tiene que suponer una ruptura fundamental con lo realizado anteriormente (OCDE, 2006).

La innovación tecnológica se ha venido posicionando y tomando cada vez más fuerza en las empresas ya que puede encontrar en la innovación un camino para su proyección, desarrollo y fortalecimiento industrial. Con el pasar del tiempo las pymes han comprendido que no basta solo con suministrar productos de buena calidad y precio, si no garantizar buenos plazos de entrega, facilidad y simplificación en los procesos de pedido, suministros y garantías para sus clientes (Andersen & Schumpeter, 2012).

La competencia entre las empresas es cada día más evidente en la actualidad en una lucha constante por lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Las grandes empresas desempeñan un papel clave en la innovación, pero esto no quiere decir que no hay lugar para las Pymes, ya que en los últimos años, el entorno de la

innovación ha cambiado, favoreciendo y desarrollando el incentivo de creación de Pymes (Markatou, 2012).

1.2.4. Innovación en la Organización

Diversos autores como Freeman (1994), Kline & Rosenberg (1986), Cohen & Levinthal (1990) y Mclaughlin & Cohen (2009) reconocen el papel del conocimiento en el desarrollo de la innovación. La acumulación de conocimiento puede proceder de fuentes internas dentro de la propia empresa o de fuentes externas provenientes de la relación con el entorno donde se desenvuelve la organización.

Las fuentes externas de conocimiento son definidas como un proceso sistemático y abierto derivado de la interacción de las empresas con sus diferentes socios. Así, las principales fuentes de conocimiento externas son principalmente clientes y proveedores quienes permiten a las organizaciones recibir información de primera mano para implementar sus estrategias tecnológicas y de comercialización de manera más directa, Hippel (1978) en (Aillón, 2017).

Sánchez (2005) en (Aillón, 2017) indica que los competidores e industrias relacionadas, son otro canal externo de conocimiento que se aplica en la cadena de valor de la organización, dado que, las empresas se benefician de descubrimientos, modelos de negocios, productos, servicios o procesos de otras empresas, que a la larga se mejoran o se adaptan a otro mercado para beneficio de las organizaciones que poseen una determinada capacidad de absorción.

En el contexto de las pymes el crecimiento sostenido estará matizado por la habilidad para obtener los recursos y la gestión del talento humano, acompañados de procesos y políticas que generen compromiso y empoderamiento, los recursos tangibles como una adecuada gestión financiera e intangibles como recursos tecnológicos en mejor posición que la competencia, la innovación, con una

orientación a su adaptabilidad con un entorno evolutivo y cambiante tanto en producto, procesos y gestión, el marketing orientado al cliente, para posicionar el producto y servicio en la mente del consumidor, la calidad, para superar y satisfacer las expectativas del cliente al menor costo posible en productos y servicios, la gestión del conocimiento reflejada en las competencias directivas con un alto nivel de formación que tengan la capacidad de procesar información que permita la toma de las mejores decisiones, para ello deberá administrar en forma eficiente las tecnologías de la información y la comunicación así como las tecnologías emergentes de gestión en ambientes de riesgo, presión e incertidumbre (Olmedo, 2017).

Cohen & Levinthal (1990) juega un rol importante para poder incorporar dicho conocimiento en sus procesos. Otro tipo de fuente de conocimiento externo que contribuye en los procesos innovadores de las empresas, según Sánchez (2005) son los laboratorios universitarios, gubernamentales y privados, que decantan en publicaciones y que, si alguna organización lo considera prometedor, lo adquiere para aplicación. En función de lo anterior, promover el contacto de los científicos de la empresa con otros del mismo o diferente sector y con universidades fomenta la cooperación y la participación de estos colaboradores en congresos y seminarios con el fin de compartir conocimiento y fomentar la generación de ideas.

De la misma manera, las universidades son la fuente principal de la innovación. Esto porque su influencia beneficia mucho a la creación de nuevas empresas en el territorio. Pues, las universidades que tienen una relación estrecha con las empresas y si existen empresarios como docentes, crean una cultura emprendedora y generadora de nuevas empresas a través de sus investigaciones. Puesto que, estas contienen un alto valor en inversión en I+D. Por el contrario, existen universidades que tienen la concepción de que las relaciones empresariales tienden a ir en contra del trabajo científico, y destruir la investigación científica. En las regiones donde se encuentran estas universidades las tasas de creación de empresas son bajas.

Siendo el Ecuador uno de los países más emprendedores del mundo las potencialidades para la creación de empresas innovadoras y competitivas se hacen evidentes y es por esto que se vuelve necesario implementar políticas que faciliten el desarrollo de un ecosistema amigable para el nacimiento de las empresas del futuro.

En este espacio, la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (2014) nace con el objetivo de establecer sinergias mediante el trabajo articulado, armónico y coordinado de los actores del ecosistema de emprendimiento e innovación. De esta manera ha tomado la iniciativa de desarrollar una estrategia, alimentada colectivamente, para generar agendas de trabajo conjunto que permitan superar las brechas del ecosistema aprovechando las potencialidades de cada actor cooperante.

1.3. Economía del conocimiento

La economía del conocimiento es una corriente donde el talento humano es representado por el conocimiento, experiencias, habilidades y características que posean los trabajadores y todo aquel que sea miembro de una empresa. Este talento humano representa un gran valor y una ventaja competitiva, al cual se debe mantener contento y a gusto en su ambiente de trabajo (Riofrío & Silva, 2016). Sin embargo, puede darse que los encargados de esta gestión no suelen conocer los retos actuales o las capacidades con las que cuentan sus colaboradores para hacer frente a los competidores actuales o potenciales en el mercado.

A causa de las diferentes perspectivas con respecto a la gestión del talento humano, muchos autores han propuesto la necesidad de nuevos roles y enfrentar los retos de la economía del conocimiento. Dichos roles son la correcta administración del talento humano, el facilitador del conocimiento, el constructor de relaciones y el especialista en desarrollo rápido (Lengnick-Hall & Moritz, 2003).

Estos roles deben permitir:

- La acumulación, conservación, complementación y recuperación de conocimiento para poder potenciar las habilidades y destrezas colectivas de la organización.
- Un sistema de trabajo nuevo que satisfaga las necesidades del personal.
- La fácil diseminación del conocimiento y el aprendizaje en la organización.
- La creación y sostenimiento de redes de relaciones tanto internas como externas de la organización.
- Nuevos sistemas de medición o evaluación del desempeño para los objetivos organizacionales.
- Un nuevo sistema para gestionar el talento humano que sea flexible a los cambios del mercado.

La creación de modelos conceptuales ha permitido que investigadores estudien algunas prácticas de gestión del talento humano. Al mismo tiempo permite a las organizaciones competir en la nueva economía del conocimiento (Riofrío & Silva, 2016).

1.4. Políticas públicas

Las políticas públicas son un objeto de estudio complejo, lo que se refleja en la dificultad de encontrar una definición homogénea. Existe una multiplicidad de definiciones, muchas de estas, de acuerdo con Velásquez (2009), o son muy generales y no permiten diferenciar de otro tipo de intervenciones gubernamentales, o son demasiado acotadas, dejando por fuera elementos esenciales de lo que conforma una política pública.

Las políticas públicas son una construcción social donde el gobierno, como el orientador de la acción colectiva, interactúa con múltiples y diversos actores sociales y políticos. Por ende, a diferencia de algunos enfoques que ven la interacción con la sociedad como regresiva para la toma de decisiones, resulta que esta no es solo

deseable sino condición necesaria para el éxito de los procesos de las políticas públicas.

Las políticas públicas se entienden como programas de acción que representan la realización concreta de decisiones colectivas y el medio usado por el Estado en su voluntad de modificar comportamientos mediante el cambio de las reglas de juego operantes hasta entonces (Roth, 2008).

Por lo tanto, la política pública como construcción social, puede ser definida como una estrategia con la cual el gobierno coordina y articula el comportamiento de los actores a través de un conjunto de sucesivas acciones intencionales, que representan la realización concreta de decisiones en torno a uno o varios objetivos colectivos, considerados necesarios o deseables en la medida en que hacen frente a situaciones socialmente relevantes.

1.4.1. Componentes de una política pública

La existencia de una política pública plantea la presencia de una estructura que ordena la acción del Estado. Así, la decisión de política pública debe verse reflejada en un ordenado conjunto de acciones, agregadas en distintos niveles de complejidad. Una política pública puede componerse de cuatro niveles asociados: (i) el estratégico, (ii) el de planeación, (iii) el de programación y (iv) el de acciones de política (Torres-Melo & Santander, 2013).

Entonces, la formulación de política pública es la conclusión del análisis sobre el problema y las opciones de política disponibles y aceptables (conforme una jerarquía instituto de estudios del ministerio público de valores y preferencias) para atenderlo. Es un saber qué hacer respecto a la decisión de consecuencias deseadas (fines), el cual se traduce en un plan de manejo y en la selección de un tratamiento preferido (medios) (Gutiérrez, Restrepo, & Zapata, 2017).

May (2003) en (Torres-Melo & Santander, 2013) define tres etapas para la formulación de una política pública:

1. La estructuración del problema: incluye la definición del orden causal que da origen al problema socialmente relevante y la identificación de los nudos críticos del orden causal.

2. Construcción de una opción de política: Incluye la elaboración de la estrategia de acción que permita el cumplimiento de los fines de la política pública, la identificación de los agentes implementadores e instrumentos de política pública que se requieren para llevar a cabo la estrategia.

3. Análisis de factibilidad: en esta etapa es necesario determinar si se cuenta con la capacidad de gobierno suficiente para llevar a cabo la opción de política pública, identificar si la opción de política pública se puede implementar en el arreglo institucional y con la capacidad organizacional existente.

Toda opción de política debe responder a los fines esenciales del Estado, respetando su marco institucional y fortaleciendo, mientras que la materializa, la autoridad del gobierno. La política pública es el Estado en acción y en ese sentido una política pública adecuadamente estructurada debe facilitar la cooperación y la coordinación entre los actores claves que hacen parte del espacio de política pública. Estas acciones de coordinación y articulación son fundamentales cuando de derechos ciudadanos se trata.

El objetivo, por lo tanto, no es buscar una solución a un problema sino estructurar un plan de intervención que presente una consistencia interna tal que sea factible su implementación en procura de disminuir las tensiones que la situación

problemática genera. Es válido recalcar que una política pública no se ejecuta, se gobierna.

1.4.2. Política Pública del sector de las comunicaciones y de la sociedad de la información

Ecuador destina del Presupuesto General del Estado el 0,40% del PIB para Investigación y Desarrollo (OCDE, 2006) y el 1,88% del PIB para Tecnología e Innovación, esto a través MINTEL, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2017) por lo cual se definieron las políticas públicas para el sector de las comunicaciones y de la sociedad de la información para el período 2017-2021, en particular las políticas para el desarrollo de la sociedad de la información se centran en dos vertientes principales:

Política No. 1:

Construir el camino hacia la sociedad de la información y el conocimiento centrada en la persona, inclusiva, integradora y orientada al desarrollo, en el que todos los ciudadanos a través de sus capacidades y competencias puedan usar apropiadamente las tecnologías de la información y comunicación.

Política No. 2:

Impulsar el uso eficiente de las TIC y la incorporación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas como medio de desarrollo e innovación para incrementar la competitividad y productividad.

A partir de esta formulación se definieron los objetivos, indicadores, metas, lineamientos e instrumentos, en lo que a las empresas se refiere se plantea como objetivo fomentar el uso de las TIC y la incorporación tecnológica en las empresas como apoyo al desarrollo de los negocios para impulsar la productividad y competitividad y mejorar el desarrollo económico.

En relación a las metas se propone que el 51% de las empresas inviertan en TIC al 2021, el 55,6% haga uso de la firma digital al 2021, incrementar al 24,54% las empresas que realicen sus transacciones comerciales a través de internet en el 2021 e incrementar el porcentaje de empresas con conexión a internet al 96%.

Política No. 3

Plantea fomentar el desarrollo de un ambiente propicio de negocios que permita impulsar la industria TIC, innovar el ecosistema digital y acceder a nuevos mercados. Entre las metas de esta política se encuentran:

Desarrollar y promover tanto la industria de las TIC tradicional como los secto res emergentes, para la producción de contenidos, bienes y servicios digitales; asimismo, fomentar los ecosistemas de economía digital, con énfasis en la creación de mayor valor agregado, el aumento del trabajo calificado y la formación de recursos humanos para incrementar la productividad y competitividad en la región.

Aumentar la productividad, el crecimiento y la innovación de los sectores productivos mediante el uso de las TIC, e impulsar la transformación digital de las microempresas, las empresas pequeñas y medianas teniendo en cuenta las trayectorias tecnológicas, productivas y el desarrollo de capacidades.

Como se puede evidenciar estas políticas se quedan a nivel de creación de la infraestructura necesaria para el desarrollo de las TIC, la que como se puede observar por las metas hasta el 2021 es todavía insuficiente y nada se proyecta en relación a la alfabetización informacional para lograr el uso eficiente de estos recursos informáticos y lograr una efectiva gestión del conocimiento que logre impulsar la innovación y desarrollo de las pymes en el Ecuador.

1.5. Alfabetización Informacional

La declaración de Alejandría (2005) la alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones

El aprendizaje a lo largo de la vida permite que los individuos, las comunidades y las naciones alcancen sus objetivos y aprovechen las oportunidades que surgen en un entorno global en desarrollo para beneficios compartidos. Ayuda a las personas y a sus instituciones a afrontar los retos tecnológicos, económicos y sociales, a remediar las desventajas y a mejorar el bienestar de todos.

La alfabetización informacional incluye las competencias para reconocer las necesidades de información y para localizar, evaluar, aplicar y crear información dentro de contextos económicos, sociales y culturales; resulta crucial para las ventajas competitivas de individuos, empresas (especialmente las pequeñas y medianas), regiones y naciones; ofrece la clave para el acceso, uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, la educación, la salud y los servicios humanos, y de todos los demás aspectos de las sociedades contemporáneas; y con ello ofrece una base vital para conseguir las metas de la Declaración del Milenio y de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; y se extiende más allá de las meras tecnologías actuales para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación por encima de fronteras profesionales, potenciando a los individuos y comunidades. En el contexto de una Sociedad de la Información en desarrollo, urgimos a los gobiernos y a las organizaciones intergubernamentales a que apliquen políticas y programas que promuevan la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. En particular, se hace necesario que apoyen programas y proyectos que impulsen su implementación.

Es por ello que, en el contexto de una Sociedad de la Información en desarrollo, los gobiernos y a las organizaciones intergubernamentales deben aplicar políticas y programas que promuevan la alfabetización informacional no solo en la esfera educacional, sino también y con marcada intención en la esfera económica, como una manera de gestionar conocimiento para el desarrollo del talento humano y la innovación motores impulsores del desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

La evolución de la alfabetización informacional en el mundo puede ser consultada gracias a las aportaciones de los especialistas de la información han puesto a disposición diversas fuentes informativas donde se puede localizar la cronología, las tendencias y las fechas más significativas sobre el tema, clasificándolas incluso por períodos de avance (Santana, 2015).

En América Latina se han realizado algunos estudios relacionados con la alfabetización informacional, algunos autores entre ellos, Duziak (2003) en (Gonzáles, 2014) reconocen que se han dado algunos pasos, pero se carece de acciones formalizadas y proyectos. En muchos países se ha trabajado para implementar la sociedad de la información de diversas maneras, pero poco se ha logrado en la creación de una verdadera infraestructura informacional. En los últimos años han proliferado distintos paradigmas y modelos de alfabetización informacional. Se observa un aumento de las contribuciones principalmente en el área de la información, la informática, áreas de negocios y medicinas. Por otra parte, se evidencian estudios sobre el tema relacionados con el desarrollo de la alfabetización en el ámbito universitario así como la elaboración de instrumentos para evaluar las competencias informacionales de estudiantes y académicos (Uribe & Pinto, 2014).

Existe un repositorio sobre la alfabetización informacional en Iberoamérica con artículos, ponencias, trabajos de pregrado y postgrado con la representación de países como España, Brasil, México, Colombia y Cuba.

Como se puede observar es muy pobre lo que se ha desarrollado en relación con el ámbito empresarial en Iberoamérica y en particular en el Ecuador.

Ante la importancia de promover y propiciar la alfabetización informacional globalmente, se han multiplicado de manera importante iniciativas individuales y colectivas a través de diversos recursos digitales, blogs, páginas web, tutoriales, publicaciones electrónicas, cursos libres y con valor curricular auspiciados por diversas instituciones de educación superior (Santana, 2015).

En otros países como África del Sur se ha desarrollado el interés por la Alfabetización Informacional impulsado por las transformaciones en la educación y el crecimiento del uso de las TICs. El gobierno chino desde 1980 ha estimulado la enseñanza de habilidades informacionales. Singapur ha realizado acciones para lograr la alfabetización informacional de las personas. Por otra parte, se observan puntos de convergencia entre el Consejo de Bibliotecas Universitarias Australianas (CAUL) y la alfabetización informacional de Australia y Nueva Zelandia (ANZIL). Europa, Canadá y Suecia a su vez muestran el desarrollo de acciones en el ámbito educacional desde hace varios años (Hannelore, 2002).

Como se puede observar la mayor parte de los países han desarrollado estrategias relacionadas con la alfabetización informacional pero generalmente para ser aplicadas en el ámbito educacional y liderada por las bibliotecas, todavía es poco lo implementado a favor de la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas.

1.6. Caracterización del sistema económico del Ecuador

El sistema económico del Ecuador es social y solidario por definición constitucional (CE, 2008), ya que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza. A partir de esta definición, se busca garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir, en el cual interactúan los subsistemas de economía pública, privada, popular y solidaria.

Ecuador es un país de ingreso medio alto, con una economía dolarizada, dependiente de los ingresos petroleros y un Producto Interno Bruto (PIB) de US$98.614 millones (2017) que le sitúa en el octavo lugar en América Latina y el Caribe (ALC). Con una población de 16,6 millones, el ingreso per cápita medido en base a paridad de poder de compra está estimado en US$11.185 (2017), por debajo del promedio para ALC de US$15.649 (OVE, 2018).

En los últimos 10 años, Ecuador transitó un proceso de redefinición del modelo de desarrollo enmarcado en la Carta Magna (CE, 2008) y el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV, 2017-2021). La inversión pública actuó como motor del crecimiento económico, orientada tanto a la provisión de bienes y servicios públicos como educación, salud y protección social, como al impulso de la inversión y la ejecución de proyectos estratégicos de infraestructura que favorecieran la competitividad. En este contexto, se impulsaron importantes reformas en el ámbito político, institucional, normativo, económico y social.

1.6.1. Evolución de la economía ecuatoriana en los últimos años

A partir de la elaboración y puesta en vigencia de la Constitución de Montecristi (CE, 2008), la actividad económica de Ecuador ha registrado un crecimiento de su Producto Interno Bruto (PIB) en torno al 3,47% anual (Banco Central), con excepción del año 2016, que registró una moderada contracción como

consecuencia de una serie de factores que afectaron la situación macroeconómica, como la disminución sustancial del precio del petróleo (US$ 98,5 en 2012 a US$ 35,3 en 2016), las catástrofes naturales que sufrió el país (reconstrucción del terremoto de abril 2016, estimado en US$ 3.344 millones) y la apreciación del dólar en momentos en que los países vecinos, como Perú y Colombia, depreciaron sus monedas (PNBV, 2017-2021).

Históricamente, la economía ecuatoriana ha mostrado una alta vulnerabilidad a shocks internos y externos, como la apreciación del dólar, la devaluación de la moneda de países socios comerciales, las variaciones del precio del petróleo, las catástrofes naturales, entre otros. Desde que el Ecuador acogió al dólar como moneda oficial enero de 2000, la política económica no cuenta con todos los instrumentos, especialmente los monetarios, para incidir en los principales agregados macroeconómicos.

El Índice de la Actividad Económica Coyuntural (IDEAC), en su serie bruta, para junio de 2018 mostró una variación mensual negativa de 5,5%, esto según el Banco Central del Ecuador (BCE), se dio principalmente por la reducción de la producción y exportación de camarón, banano, café y cacao, así como de otros rubros que son parte del sector manufacturero y de la construcción.

La Balanza Comercial presentó un superávit de 106,9 millones de dólares de enero a julio de 2018, lo que evidencia una disminución del 83,5% con respecto al superávit del periodo similar en 2017, esto debido a que la balanza no petrolera aumentó su déficit en un 80%.

La deuda externa pública para agosto de 2018 se ubicó en 34.940,5 millones de dólares, equivalente al 33,6% del PIB, evidenciando un aumento del 10% en relación con diciembre de 2017. El incremento en la deuda externa se dio por la

colocación de bonos soberanos por 3.000 millones de dólares en los mercados internacionales a inicios de 2018.

La deuda interna pública para agosto de 2018 fue de 13.877,7 millones de dólares, lo que equivale al 13,3% del PIB. Por lo que, la deuda pública agregada (interna y externa) se situó en 48.818,2 millones de dólares, lo que representa el 46,9% del PIB, valor mayor al límite de endeudamiento público (40%) establecido en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

La tasa de desempleo nacional para junio de 2018 se ubicó en 4,1%, la de desempleo urbano en 5,2% y el desempleo rural en 2%, estas tasas no presentan variaciones estadísticamente significativas con respecto a junio de 2017, por lo tanto, se puede concluir que los niveles de desempleo se han mantenido estables en dicho periodo.

Para agosto de 2018, la inflación mensual se ubicó en 0,27%, la acumulada en 0,08% y la inflación anual en -0,32%. La inflación anual presenta 12 periodos consecutivos de variaciones negativas, lo que técnicamente se conoce como deflación, generada por la contracción de la demanda y explicada principalmente por las siguientes divisiones de productos: alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,30%), prendas de vestir y calzado (-0,12%), restaurantes y hoteles (-0,04%) y transporte (-0,03%).

La deflación que afronta el país, evidencia la urgencia de políticas económicas que incentiven la demanda agregada interna y dinamicen la economía, en este sentido, una medida recomendada es la reducción de las tasas de interés para los créditos de consumo, prioritarios y productivos. Fomentar el consumo responsable conlleva al aumento de la producción, lo que genera mayor empleo y a su vez mejora

los ingresos de los hogares, de esta manera se dinamizan la economía y se alcanza tasas de inflación moderadas que, son vitales para el crecimiento económico del país.

Tomando en cuenta estas consideraciones el país se enfrenta a un escenario con alto grado de incertidumbre económica. Por un lado, las medidas buscan obtener liquidez y cubrir un hueco fiscal que bordean el 5% del PIB, pero por otro la demanda interna se cae y además se ha visto un proceso deflacionario evidente (García-Vélez & Montoya, 2018).

1.6.2. Conceptualización de las PYMES

Muchos autores han aportado al concepto de Pymes y su clasificación varía de un país a otro, ya que si bien es cierto la base de las pequeñas y microempresas acoge los mismos elementos, dependerá del nivel de desarrollo de cada nación para poder establecer igualdad o desigualdad en las mismas. Por ejemplo, una empresa pequeña en Suiza puede ser una grande en Ecuador (Cardozo, Naime, & Monroy, 2012)

De acuerdo al Servicio de Rentas Internas (SRI), a las PYMES se las conoce como “al conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas” (Ron & Sacoto, 2017).

La clasificación de las empresas se realiza según su tamaño, donde predomina los ingresos sobre el número de trabajadores, en Ron & Sacoto (2017) tal cual lo define el Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (Presidencia, 2017).

1.6.3. Clasificación de las empresas

El Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones en el informe de la Presidencia (2017) establece la clasificación de las empresas según su tamaño, donde predomina los ingresos sobre el número de trabajadores, de esta forma se determinan como:

Microempresas:
Ingresos menores a $100.000,00
Trabajadores: entre 1 a 9 personas
Pequeña empresa:
Ingresos entre $100.001,00 y $1'000.000,00
Trabajadores: Entre 10 a 49 personas

Mediana empresa:
Ingresos entre $1'000.001,00 y $5'000.000,00
Trabajadores: Entre 50 a 199 personas.
Las empresas grandes, serían las que cumplen los siguientes requisitos:
Ingresos superiores a los $5'000.001,00
Trabajadores: Más de 200 personas

Las pymes, en sentido general, tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores. De acuerdo a su actividad económica, se destacan las siguientes: comercio al por mayor y al por menor, servicios comunales, sociales y personales, industrias manufactureras diversas; construcción; transporte, almacenamiento, y comunicaciones; Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas; pesca, agricultura y silvicultura entre otros (Filion, Cisneros, & Mejía-Morelos, 2011).

1.6.4. Incidencia de las Pymes en la economía ecuatoriana

Las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) contribuyen de manera decisiva al crecimiento de toda economía. Constituyen más del 90% de las empresas en el mundo, siendo aún más alta su representación en Latinoamérica, con un 97% y contribuyen al desarrollo del aparato productivo nacional de un país ya que por sus características son grandes generadoras de empleo.

En Ecuador, de igual forma, generan importantes aportes a la productividad del país. La mayoría pertenece a los sectores del comercio y de servicios; la estructura de empresa más común es la microempresa. Así también las principales provincias en las que se encuentran las Pymes son: Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay y Tungurahua, destacando un crecimiento abismal en todo el país (Carranco, 2017).

Diversos estudios, entre los que se destacan los realizados por Cleri (2012) sostienen que las pymes son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio. A lo largo del tiempo han actuado como agentes de reactivación económica y productiva, gracias a su fuente esencial de capacidades empresariales, innovación y empleo.

En la economía nacional, las fortalezas de las PYMES se concentran en 2 puntos importantes que se detallan a continuación: Jácome (2013) en (Ron & Sacoto, 2017).

Su contribución a la economía, donde representan el 92% de las unidades productivas, generan el 70% del empleo, participan en el 50% de la producción, y crean el 100% de los servicios que un ecuatoriano usa en un día, por ejemplo: tiendas, restaurantes, etc.

Su capacidad de adaptación y redistribución, al no contar con muchos trabajadores, las PYMES tienen estructuras organizacionales que se adaptan más rápidamente a los cambios de la economía.

1.6.5. Obstáculos para el desarrollo de las Pymes

Dada la estructura del país, las Pymes se enfrentan a diversos inconvenientes, que en la gran mayoría son los causantes de su fracaso. Entre estos se puede mencionar: poco acceso a financiamiento, retraso tecnológico, altos costos, falta de estrategias competitivas en el mercado internacional. Finalmente, toda Pyme debe tener presente que su éxito depende de la capacidad para innovar y efectuar constantes mejoras, en temas de inversión, manejo de estrategias competitivas. Todo esto con el objetivo de llegar a la internacionalización, a través de la búsqueda de nuevos mercados, nichos de clientes y creación de productos innovadores (Carranco, 2017).

1.7. Estrategia para el Comercio y el Desarrollo

En la estrategia se establecen los dominios del ecosistema de emprendimiento e innovación, son las áreas estratégicas que lo componen y que inciden sobre el proceso emprendedor y la adquisición de competencias necesarias para emprender (Isenberg, 2010).

Después del análisis de los diversos enfoques metodológicos de Babson College (2008) y el estudio de la UNCTAD (2014) se concluyó que en Ecuador se debe trabajar en siete dominios o áreas de enfoque para desarrollar el ecosistema de emprendimiento e innovación: Financiamiento, Innovación, Políticas y Marco Normativo, Cultura, Talento Humano, Mercado y Asesoría y Soporte

Esta investigación se enfocará en dos de estos dominios: Talento humano y Asesoría y Soporte para los cuales es imprescindible el dominio de las competencias informacionales.

1.7.1. Talento Humano

El talento humano, definido por Balza (2010), como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad (Astudillo, Ortiz, & Reinoso, 2016). En América Latina, se ha desarrollado ampliamente la capacidad institucional en la oferta de formación para el trabajo. Prácticamente todos los países de la región tienen una Institución dedicada por Ley a la formación y desarrollo del Talento Humano (Astudillo, Ortiz, & Reinoso, 2016).

La sociedad del conocimiento, la globalización, el desarrollo de la actividad en red, las nuevas tecnologías y, en definitiva, las nuevas tendencias empresariales, sitúan a los profesionales de las empresas, junto a los procesos, en el centro de los activos de la organización, como principal elemento de diferenciación en el mercado.

Las opiniones sobre la supervivencia de las PYMES son contradictorias Castañón (2005) y Aranda, Solleiro, Castañon & Henneberry (2008), al referirse a la importancia de las PYMES en la evolución industrial, económica y social de países tanto desarrollados como en desarrollo, señalaron que en algunos casos han sido más resistentes que las grandes corporaciones en tiempos de crisis económica, y que su capacidad de regeneración y su flexibilidad para adaptarse a entornos cambiantes son elevadas.

En este proceso de adaptación al entorno o lo que es lo mismo, de tránsito de PYME de sobrevivencia a PYME innovadora influyen múltiples factores, según Ortiz & Pérez (2010) análisis y vigilancia del entorno, gestión del conocimiento, comunicación e información, mercadeo, comercio exterior (importaciones y exportaciones), gestión financiera, gestión de operaciones (producción y logística), gestión humana, estructura y cultura organizacional, gestión ambiental y responsabilidad social, dirección estratégica y capacidad de asociación.

Varios de esos factores determinan que las PYMES en un momento de crisis no logren sobrevivir, o no se estabilicen y perduren como organización: la falta de capacitación, los escasos conocimientos contables, administrativos y financieros, la deficiente planeación estratégica y el no dar importancia a la gestión del conocimiento, que podría contribuir a evitar errores en la toma de decisiones (Alfaro C. & González S., 2011). De tal forma, un programa que intente apoyar la gestión de los pequeños y medianos empresarios debería considerar la inclusión de herramientas en tres ejes: capacitación, asistencia técnica y acceso a la comercialización (Rampello, 2009).

Por las particularidades de las PYMES, sería muy útil también que se ejecutaran tutorías y asesorías personalizadas a los participantes. Malhotra (2000) considera que la gestión del conocimiento recoge temas importantes relacionados con adaptación organizacional, supervivencia y competencia en un periodo de cambios discontinuos, y esencialmente comprende los procesos organizativos que buscan una combinación generadora de sinergia entre la capacidad de procesamiento de información y datos de las tecnologías de la información y la capacitad creativa e innovadora de las personas.

La gestión del conocimiento presenta un enfoque deliberado y sistemático para asegurar la completa utilización del conocimiento base de una organización, el potencial de las destrezas individuales, las competencias, los pensamientos, las

innovaciones y las ideas para crear una organización más eficiente y efectiva (Dalkir, 2005). En las PYMES, la transferencia del conocimiento tácito se produce con mayor frecuencia por su origen y dimensión; sin embargo, puede haber conocimiento muy importante que no se gestiona adecuadamente, de donde nace la importancia de promover la gestión del conocimiento en estas empresas para que sigan permaneciendo y creciendo en el mercado (Perez, Leal, Valenzuela, & León, 2013).

Así, se aprecia la aparición de economías que se basan en el conocimiento, entendido de la siguiente manera: "El flujo de experiencias, valoraciones, información técnica y juicio experto capaz de evaluar e incorporar nuevas experiencias e información convierten este segundo nivel en un tercero" (Barceló, 2001) debido a que no se trata solamente de la tecnología, o del factor monetario lo que permite que una empresa sobresalga en la industria, sino que también del capital intelectual que posee el talento humano para que dichas empresas compitan dentro de los mercados a nivel mundial (Urueña & Hidalgo, 2013).

Esta corriente lleva a los gerentes a tomar otros planes y tipos de acciones en cuanto a sus estrategias administrativas.

1.7.2. Asesoría y Soporte

Este dominio dentro de la estrategia se refiere a indicadores que deben ser fortalecidos para brindar un mejor apoyo a los emprendedores incluyen entre otras: desarrollo de planes de negocios, investigación de mercados, iniciativas de promoción (etapa de pre-incubación) y asistencia para acceso a financiamiento (asesorando al emprendedor sobre las diferentes fuentes a de las cuales puede acceder), contabilidad, ventas y posicionamiento en el mercado (incubación).

De acuerdo Alianza de Emprendimiento e Innovación (2014) el área de Asesoría y Soporte en Ecuador está por debajo del promedio de la región de América

Latina por 7 puntos. Los sub indicadores con menor desarrollo son: disponibilidad de TICs, desempeño de la logística, disponibilidad de servicios de investigación y formación y cantidad de empresas que ofrecen capacidad formal para emprendedores.

Se han identificado pocos procesos de transferencia tecnológica hacia micro- - pequeña y medianas empresas debido principalmente a disponibilidad de tecnológica avanzada en las empresas y baja capacidad de respuesta por débil capacidad de manejo empresarial, bajo aprovechamiento de recursos invertidos en I+D, pocos procesos de transferencia tecnológica hacia micro- - pequeña y medianas empresas.

Estos aspectos apuntan hacia la necesidad de desarrollar programas que propicien la transferencia tecnológica a proveedores encadenas productivas, mejorar el acceso a información sobre avances tecnológicos productivos o tecnología disponible en el mundo, facilitar el acceso a tecnología disponible en el mundo (asistencia en procesos de importación, obtención de licencias, etc. y apoyar programas que faciliten el acceso a I+D externo y en el extranjero.

En este contexto se hace evidente la necesidad de implementar políticas públicas que apunten a un mayor desarrollo de competencias informacionales que posibiliten la gestión del conocimiento en función de la innovación y el desarrollo.

Capítulo 2.

Marco Metodológico

Capítulo 2. Marco Metodológico

El análisis teórico realizado permite valorar los cambios que se han producido en los últimos años en todas las esferas de la sociedad como consecuencias del desarrollo alcanzado por las tecnologías de la información y las comunicaciones. Se genera cada segundo gran cantidad de información de todo tipo a través de internet, que incluye por supuesto el ámbito empresarial. De esta forma, se impone que las pymes además del acceso a estas tecnologías, posean un capital humano capacitado para hacer uso de la información disponible y crear nuevos conocimientos a favor de la innovación y el desarrollo. Es por ello que se establece como idea a defender: la formulación de políticas públicas que favorezcan la alfabetización informacional contribuirán a impulsar la innovación y el desarrollo de las pymes en Ecuador.

2.1 Tipo de Investigación

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo. Para el aspecto cuantitativo se utilizarán herramientas como: estadísticas, censos nacionales y cifras emitidos por instituciones y organismos tanto públicos como privados, estos se emplearán conjuntamente con métodos empíricos como el cuestionario y las encuestas que nos permitirán llevar a cabo la evaluación de los fenómenos.

La investigación se iniciará como un estudio exploratorio-diagnóstico y podrá llegar tener un alcance explicativo y descriptivo, pues se comenzará con un estudio de la literatura para el estudio de la teoría relacionada con la alfabetización informacional para el acceso a las tecnologías de la información y el conocimiento, pero con un enfoque diferente para ser aplicada en la esfera económica particularmente en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador, se realizará un diagnóstico para conocer cómo se comporta el objeto de estudio en relación al

problema identificado y posteriormente se llegará a realizar un estudio descriptivo que fundamente la implementación de una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo de las pymes en el Ecuador (Sampiere, Fernandez, & Baptista, 2014).

2.2 Método de Investigación

Se utilizarán métodos teóricos y empíricos.

2.2.1 Los métodos teóricos:

Histórico-lógico. Fue aplicado durante la investigación para la determinación de las tendencias, enfoques y teorías que han sustentado la implementación de políticas públicas, la gestión de la información y el conocimiento, así como la alfabetización informacional para el desarrollo de las pymes y cómo ha evolucionado en el tiempo en Ecuador.

Analítico-sintético. Para establecer los presupuestos teóricos de la investigación, relacionados con la sociedad del conocimiento, la situación actual de las pymes en relación a los procesos de innovación y desarrollo tecnológico, la alfabetización informacional y el establecimiento de políticas públicas. Permitió, además, valorar y penetrar en la esencia de los problemas relacionados con el objeto de investigación.

Inductivo-deductivo. Para el estudio de los supuestos teóricos que sustentan las categorías objeto de estudio, a través del establecimiento de las relaciones entre lo general, lo particular y lo singular.

2.2.2 Los métodos empíricos

Cuestionario. Estos se aplicarán de forma segmentada a los que toman decisiones, los especialistas y los posibles usuarios de los programas. Se realizará a 10 informantes claves de las Pymes.

Encuesta. Se enviarán a todos para validar determinados argumentos y ver qué tan fiables o aceptables son. Para ello se utilizó la escala de Likert (Mata, 2018).

Se realizará una triangulación metodológica de los resultados de los diferentes métodos utilizados.

2.3 Población

En el Ecuador actualmente se encuentran alrededor de 179.830 pymes, Las provincias con las mayores cifras son: la provincia de Guayas con un total del 32.67% que representa a un total de 58.574 empresas de este tipo, seguido de la provincia de Pichincha con un aporte del 27.95% equivalente a una cantidad de 50.269 pymes y por último la provincia de Manabí con un 4.69% que equivale a 8.438 empresas (INEC, 2016).

2.4 Muestra

Aunque se tiene bien identificada la población para la realización del presente estudio, se utilizará un muestreo estratificado intencionado y se seleccionarán informantes claves (Mendieta, 2015). Para ello se escogieron 234 pequeñas y medianas empresas .que se encuentran en calidad de activas. Para obtener el número de empresas, se trabajó con 2 bases de datos provenientes del Servicio de Rentas Internas (SRI) y de Instituto de Seguridad Social (IESS) y se tuvieron en cuenta razones especiales como: su influencia en el asunto del cual trata la investigación; su grado de participación en la toma de decisiones; su dominio del tema en estudio; su disposición para brindar información, entre otros. De cada uno de estas empresas se seleccionan las personas para la aplicación de los instrumentos (Martinez, 2012).

El diseño de la recolección de datos técnicas, instrumentos, análisis de datos, fueron sustentados bajo diversos trabajos de Fonseca (2012), Álvarez, Gisbert, & Gonzáles (2013), Mears E. B (2016) y Morales, Lau, & López (2018).

2.5 Cuestionario para ser aplicado a informantes claves

Tipo de Empresa_____ Actividad Económica_____
Cargo_____ Área_____

1. ¿Cuándo fue la última vez que usted necesitó información para la toma de decisiones que le permitan elevar la competitividad de su empresa?
2. . ¿Cuál fue su necesidad de información sobre innovación hace un año atrás?
3. ¿Utilizó tecnología de su empresa para satisfacer su necesidad de información?
4. ¿Recibió previamente algún tipo de entrenamiento para hacer más efectiva su gestión de información? ¿Cuándo y durante qué tiempo?
5. ¿Se encuentra usted capacitado actualmente para hacer uso de los diferentes espacios disponibles en internet en función de la innovación y el desarrollo de su empresa?
6. ¿Sabe usted donde puede orientarse en relación a las estrategias para buscar información en caso de necesitarlo? Si contesta afirmativamente, diga una opción.
7. ¿Qué herramientas usted conoce que están disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares a los suyos?
8. ¿Mantiene su empresa relaciones con la universidad para el desarrollo de su talento humano en temas relacionados con la alfabetización informacional?
9. ¿Necesitará usted realizar algunos cambios en la infraestructura tecnológica de su empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento? ¿Cuáles?

10. ¿De qué forma contribuirá la gestión del conocimiento a elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en su empresa?
11. ¿Será conveniente implementar una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas?

2.6 Encuesta para usuarios y/o especialistas en función de la innovación en las Empresas-Pymes.

Tipo de Empresa_____ Actividad Económica_____

Cargo_____ Área_____

1. Los medios informáticos son recursos necesarios dentro de una pyme
   Totalmente en desacuerdo___
   En desacuerdo__
   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
   De acuerdo ____
   Totalmente de acuerdo___

2. El uso de las TICs posibilita la gestión del conocimiento necesaria para desarrollar la competitividad basada en la innovación continua.
   Totalmente en desacuerdo___
   En desacuerdo__
   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
   De acuerdo ____
   Totalmente de acuerdo___

3. Las innovaciones se producen, principalmente, a través de un proceso de aprendizaje interactivo dentro de la empresa, y entre la empresa y otras organizaciones para lo que se requiere dominio de las tecnologías de información.

Totalmente en desacuerdo___

En desacuerdo__

Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

De acuerdo ____

Totalmente de acuerdo___

4. Los vínculos con las universidades posibilitan mejorar los procesos de innovación y el desarrollo del talento humano.

   Totalmente en desacuerdo___

   En desacuerdo__

   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

   De acuerdo ____

   Totalmente de acuerdo___

5. El buen uso de las TIC permite a las empresas producir más con mejor calidad, en menos tiempo y le ayudan a la competitividad.

   Totalmente en desacuerdo___

   En desacuerdo__

   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

   De acuerdo ____

   Totalmente de acuerdo___

6. Las herramientas de google son de gran utilidad para la búsqueda de información de calidad.

   Totalmente en desacuerdo___

   En desacuerdo__

   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

   De acuerdo ____

   Totalmente de acuerdo___

7. El dominio de las estrategias de búsqueda influye en la obtención información pertinente.
   Totalmente en desacuerdo___
   En desacuerdo__
   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
   De acuerdo ____
   Totalmente de acuerdo___

8. El saber armar una clave de búsqueda ayuda a localizar información relevante
   Totalmente en desacuerdo___
   En desacuerdo__
   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
   De acuerdo ____
   Totalmente de acuerdo___

9. Es importante conocer los aspectos a tener en cuenta para determinar la confiabilidad de las fuentes.
   Totalmente en desacuerdo___
   En desacuerdo__
   Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
   De acuerdo ____
   Totalmente de acuerdo___

10. La búsqueda de información especializada es útil para mejorar los resultados de su empresa
    Totalmente en desacuerdo___
    En desacuerdo__
    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___
    De acuerdo ____
    Totalmente de acuerdo___

11. Resulta conveniente conocer algunas de las herramientas disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares.

    Totalmente en desacuerdo___

    En desacuerdo__

    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

    De acuerdo ____

    Totalmente de acuerdo___

12. El uso de las TICs permite a las pymes obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

    Totalmente en desacuerdo___

    En desacuerdo__

    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

    De acuerdo ____

    Totalmente de acuerdo___

13. El servicio en la nube o también llamado Cloud Computing permite tener los archivos e información en internet y dimensionar los servicios de manera flexible en función de las necesidades de la empresa.

    Totalmente en desacuerdo___

    En desacuerdo__

    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

    De acuerdo ____

    Totalmente de acuerdo___

14. La capacitación e inversión en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa garantiza niveles adecuados de interacción en el ámbito empresarial.

Totalmente en desacuerdo___

En desacuerdo__

Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

De acuerdo ____

Totalmente de acuerdo___

15. El uso de Big Data o datos masivos constituye una fuente de información importante para el desarrollo de líneas de negocios en el que se producen grandes inversiones.

    Totalmente en desacuerdo___

    En desacuerdo__

    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

    De acuerdo ____

    Totalmente de acuerdo___

16. La implementación de políticas públicas para la alfabetización informacional impulsaría la innovación y el desarrollo de las pymes

    Totalmente en desacuerdo___

    En desacuerdo__

    Ni de acuerdo ni en desacuerdo___

    De acuerdo ____

    Totalmente de acuerdo___

2.7 Resultados del Cuestionario

Aplicado a 10 informantes claves de las 234 empresas

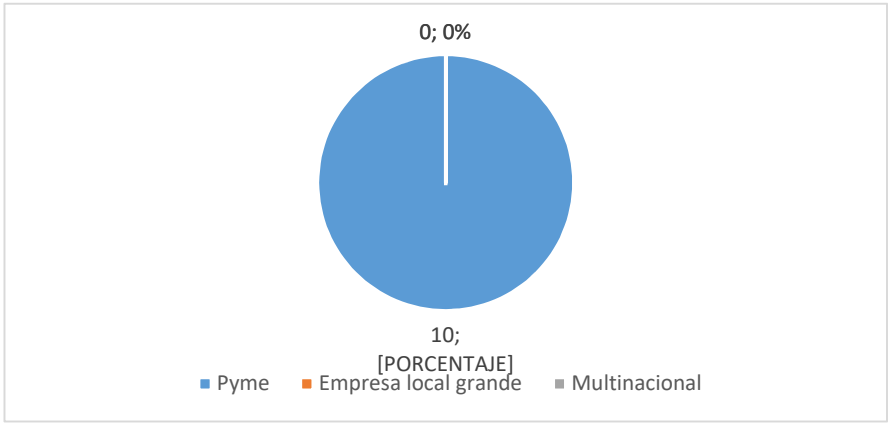
Pregunta 1. Tipo de Empresa

Tabla No. 1

Alternativa	Frecuencia	%
Microempresa	-	-
Pyme	10	100
Empresa local grande	-	-
Multinacional	-	-

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 1



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

De las 234 empresas, los 10 gerentes seleccionados como informantes claves, contestaron el cuestionario que son Pymes.

Pregunta 2. Naturaleza de las empresas

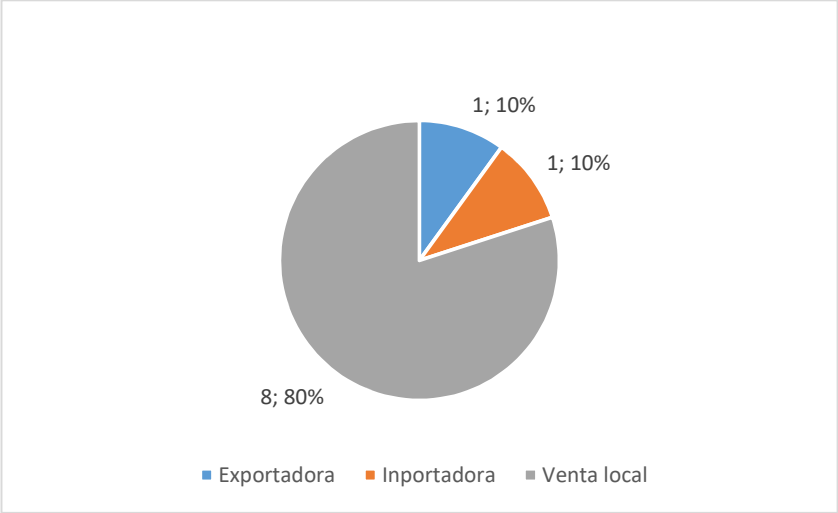
10 respuestas

Tabla No. 2

Alternativa	Frecuencia	%
Exportador	1	10
Importador	1	10
Productor		
Comercialización local	8	80

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 2



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Como se puede observar la mayoría de los gerentes en el estudio proceden de empresas que se dedican a la venta local, con solo 1 son exportadora y una es importadora, es un resultado negativo que nos dice que falta competitividad en la mayoría de estas empresas pues no muestran un significativo desarrollo tecnológico como consecuencia de la limitada implementación de procesos de innovación.

Pregunta 3. ¿Cuándo fue la última vez que usted necesitó información actualizada para la toma de decisiones que le permitan elevar la competitividad de su empresa?

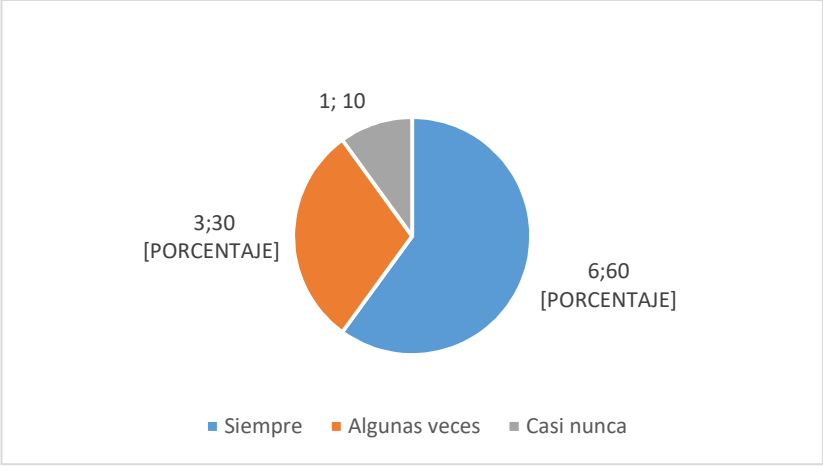
10 respuestas

Tabla No. 3

Frecuencia	Cantidad	%
Siempre	6	60
Algunas veces	3	30
Casi nunca	1	10

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 3



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados demuestran que hay necesidad de información en la mayoría de los gerentes pues el 60% así lo manifestó, un 30% en menos intensidad y solo el 10% casi nunca. Esto indica que reconocen que la información es esencial para el desarrollo de la empresa.

Pregunta 4. ¿Cuál fue su necesidad de información sobre innovación hace un año atrás?

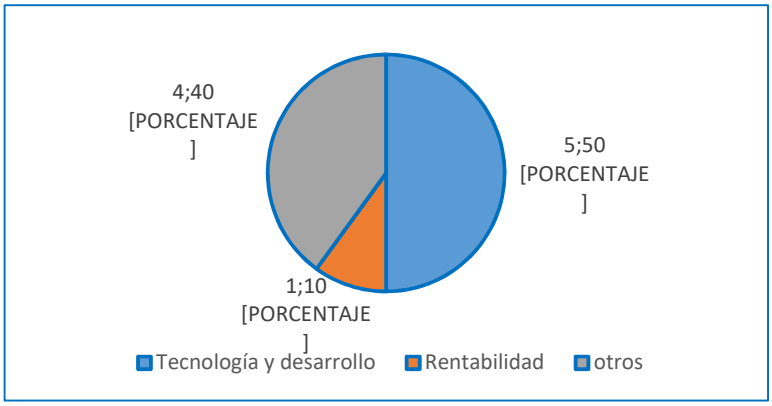
10 respuestas

Tabla No. 4

Frecuencia	Cantidad	%
Tecnología y desarrollo	5	50
Rentabilidad	1	10
otros	4	40

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 4



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019

Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Como se muestra en los resultados anteriores solo el 50% manifiesta haber tenido necesidad de información en relación al desarrollo de nuevas tecnologías el otro 50% no precisa elementos que se relacionen con el área de la innovación, lo que demuestra insuficiencias en la mitad de las empresas en este aspecto, que repercute por consiguiente en la innovación y el desarrollo tecnológico.

Pregunta 5. ¿Utilizó tecnología de su empresa para satisfacer las necesidades de innovación?

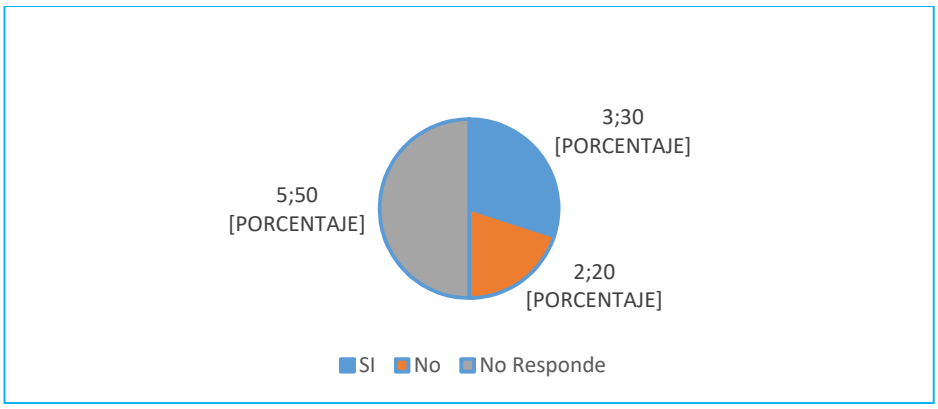
10 respuestas

Tabla No. 5

Alternativas	Frecuencia	%
SI	3	30
NO	2	20
NO Responde	5	50

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 5



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Como se puede apreciar es muy limitado el uso de las tecnologías en estas empresas, solo el 30% lo declaran y lo reconocen, el resto no la utilizó y el 50% no responde lo que significa evidentemente que evidentemente tampoco utilizan las tecnologías de la información en relación con la innovación en la empresa.

Pregunta 6. ¿Recibió previamente algún entrenamiento para hacer más efectiva su gestión de información?

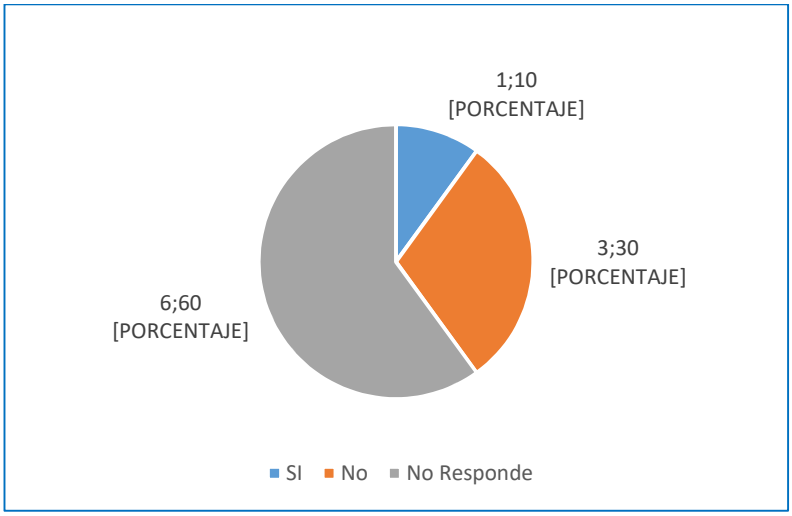
10 respuestas

Tabla No. 6

Alternativa	Frecuencia	%
SI	1	10
No	3	30
No Responde	6	60

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 6



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados muestran que es insuficiente lo que estas empresas han recibido en términos de capacitación, solo 1 empresas para un 10% declaran haber recibido algún entrenamiento para hacer efectiva la gestión de la información; el resto, un 90% de las empresas ha respondido negativamente o no ha respondido, lo que significa que tampoco lo ha recibido. Esto justifica la necesidad de implementar una política pública que posibilite una efectiva gestión de la información.

Pregunta 7. ¿Se encuentra usted capacitado actualmente para hacer uso de los diferentes espacios disponibles en internet en función de la innovación y el desarrollo de su empresa?

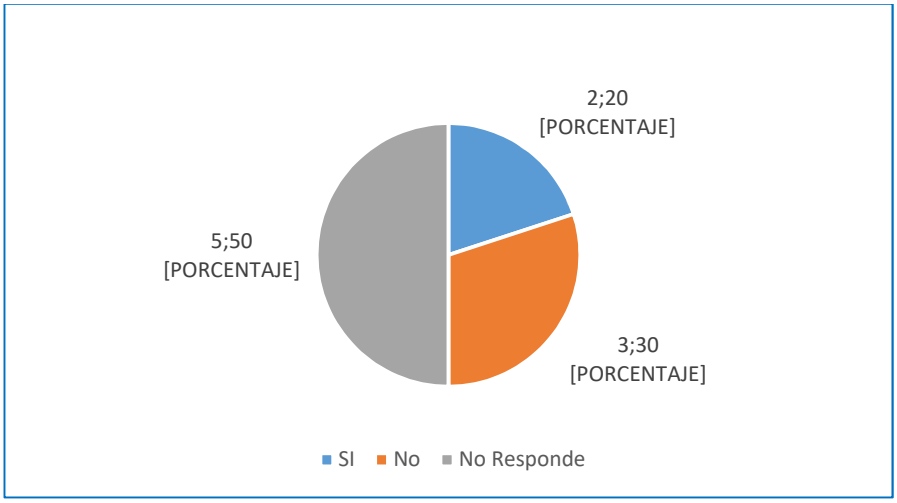
10 respuestas

Tabla No.7

Alternativas	Frecuencia	%
SI	2	**20**
No	3	30
No Responde	5	50

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 7



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

De igual manera, estos resultados demuestran que existen insuficiencias marcadas en cuanto a la gestión de información y el conocimiento, solo el 20% responde afirmativamente, mientras que el 80% expresan no estar capacitados o no responden, lo que evidencia serias limitaciones en competencias informacionales.

Pregunta 8. ¿Sabe usted donde puede orientarse en relación a las estrategias para buscar información en caso de necesitarlo? Si contesta afirmativamente, diga una opción.

10 respuestas

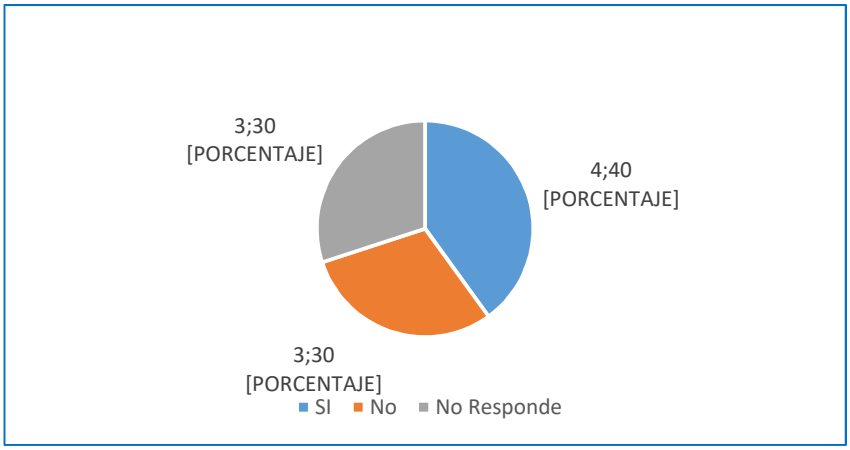
Tabla No. 8

Alternativas	Frecuencia	%
SI	4	40
No	3	30
No Responde	3	30

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019

Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 8



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En cuanto a esta pregunta solo 4 para un 40% afirma que puede orientarse en relación a las estrategias para buscar información en caso de necesitarlo, pero en sus respuestas se evidencia que no saben dónde orientarse pues ninguna de las respuestas menciona la biblioteca o la universidad como espacios para la capacitación, por lo que constituye un indicador también insuficiente que denota la necesidad de implementar programas de alfabetización informacional que posibilite una mejor gestión de la información para la innovación y desarrollo de las empresas.

Pregunta 9. ¿Qué herramientas usted conoce que están disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares a las suyas?

10 respuestas

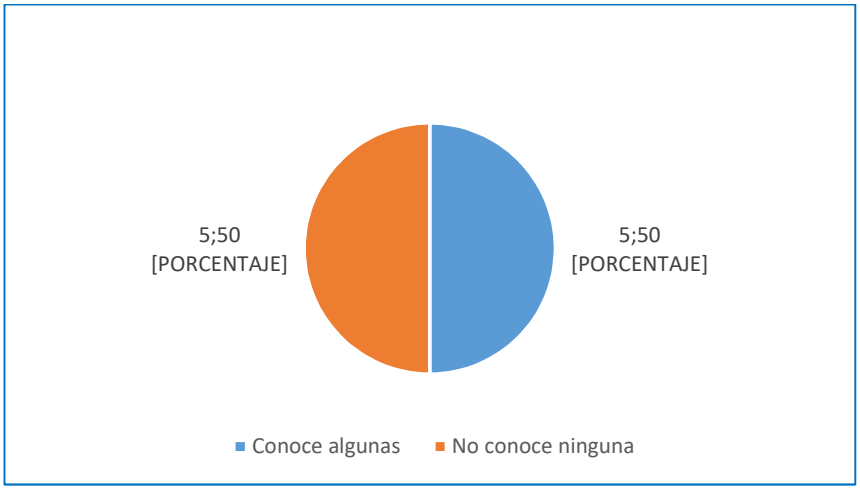
Tabla No. 9

Alternativas	Frecuencia	%

Conoce algunas	5	50
No conoce ninguna	5	50
No Responde	-	-

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 9



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En cuanto a estos resultados en el 50% de las empresas se responde afirmativamente, sin embargo, casi todos se refieren a redes sociales y un 50% no conoce ninguna, lo que demuestra grandes insuficiencias en este tema para la gestión de la información.

Pregunta 10. ¿Mantiene su empresa relaciones con la Universidad para el desarrollo del talento humano en temas relacionados con la alfabetización informacional?

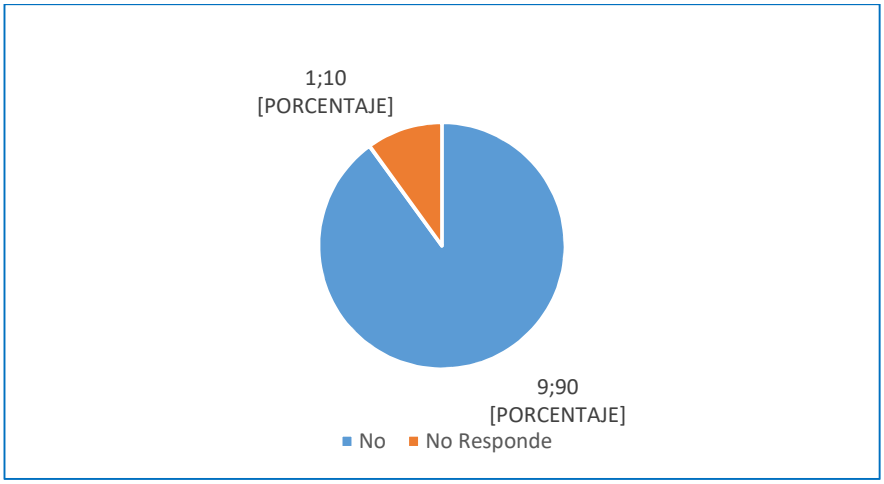
10 respuestas

Tabla No. 10

Alternativas	Frecuencia	%
SI	-	-
No	9	90
No Responde	1	10

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 10



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Este resultado es alarmante pues demuestra que el vínculo de las empresas con las universidades es prácticamente nulo, en ninguna de las empresas se obtuvo una respuesta positiva, lo que evidencia las pocas posibilidades de capacitación que en materia de alfabetización informacional se generan desde las instituciones educativas para el constante desarrollo del talento humano en las empresas.

Pregunta 11. ¿Necesitará usted hacer algunos cambios en la infraestructura de su empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento? ¿Cuáles?

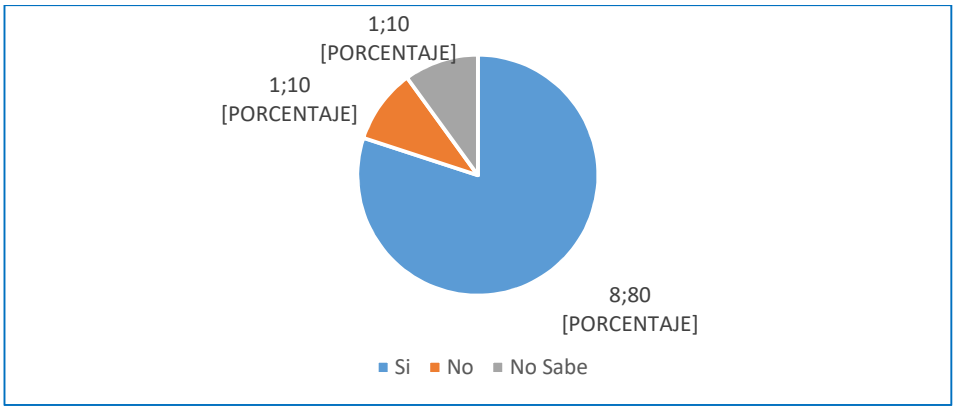
10 respuestas

Tabla No. 11

	Cantidad	%
Si	8	80
No	1	10
No Sabe	1	10

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No.11



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

El 80% de las empresas reconocen que es precisan cambios en la infraestructura de su empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento, la mayoría hace referencia a la infraestructura tecnológica en cuanto a software, intranet, ancho de banda etc. Esto demuestra que la implementación de las TICs en las empresas también tiene dificultades.

Pregunta 12. ¿De qué forma contribuirá la gestión del conocimiento a elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en su empresa?

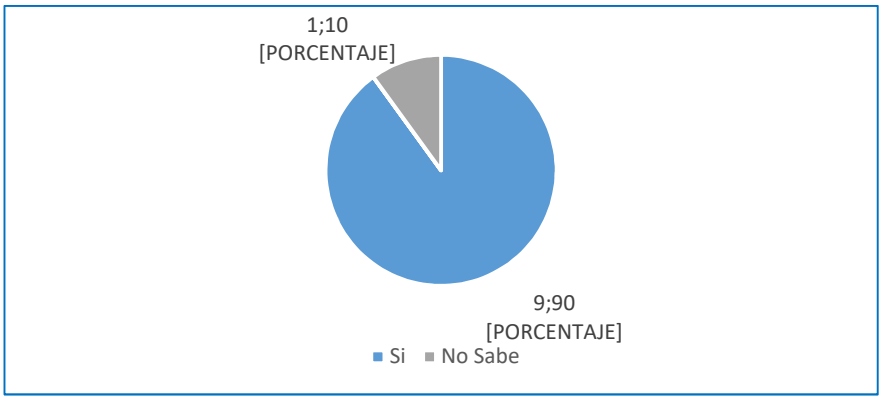
10 respuestas

Tabla No. 12

Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	90
No	-	-
No Sabe	1	10

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 12



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En esta pregunta el 90% considera que la gestión del conocimiento contribuirá a elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en su empresa, lo que corrobora la necesidad de la propuesta y solo 1 empresa que representa el 10% no sabe de qué forma contribuirá la gestión del conocimiento a elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en su empresa.

Pregunta 13. ¿Será conveniente implementar una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas?

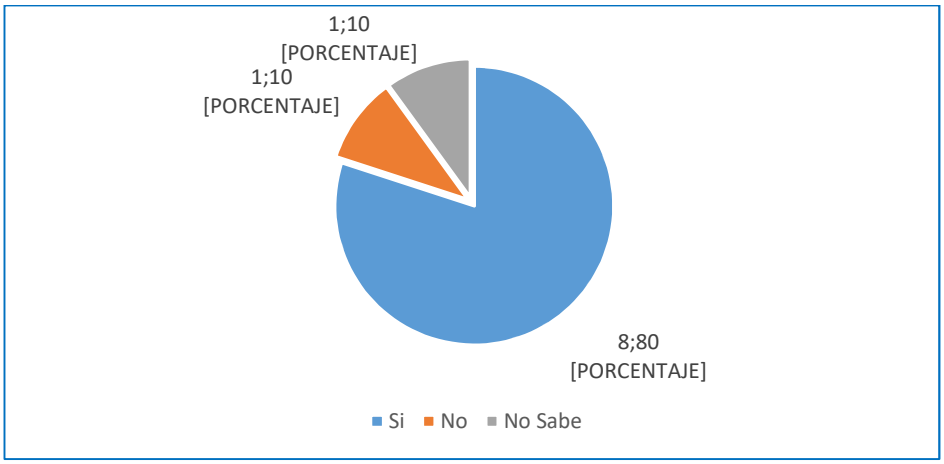
10 respuestas

Tabla No. 13

Alternativas	Frecuencia	%
Si	8	80
No	1	10
No Sabe	1	10

Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No.13



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados muestran que 8 informantes claves de las empresas para el 80% consideran que la implementación de una política pública de alfabetización informacional sería beneficiosa para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas.

2.8. Resultados de la encuesta

Se encuestaron especialistas y usuarios de los programas de las 234 empresas

Ítem No. 1. Los medios informáticos son recursos necesarios dentro de una pymes.

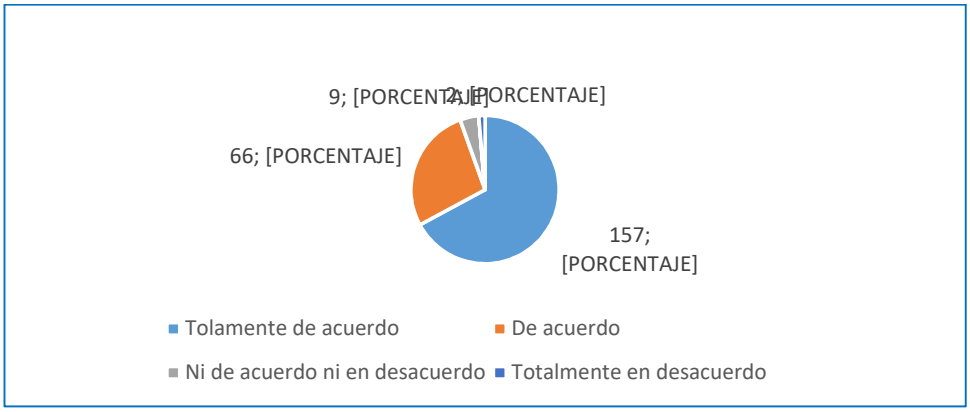
234 respuestas

Tabla No. 14

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	157	67
De acuerdo	66	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4
En desacuerdo	-	-
Totalmente en desacuerdo	2	1

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 14



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

El 95% de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo en relación a que los medios informáticos son recursos necesarios dentro de una pyme, ya que esto constituye condición indispensable para poder desarrollar la gestión de la información y el conocimiento, solo un 5% no reconoce esta necesidad, lo que constituye un cifra de poca significación.

Ítem No. 2. El uso de las TICs posibilita la gestión del conocimiento necesaria para desarrollar la competitividad basada en la innovación continua

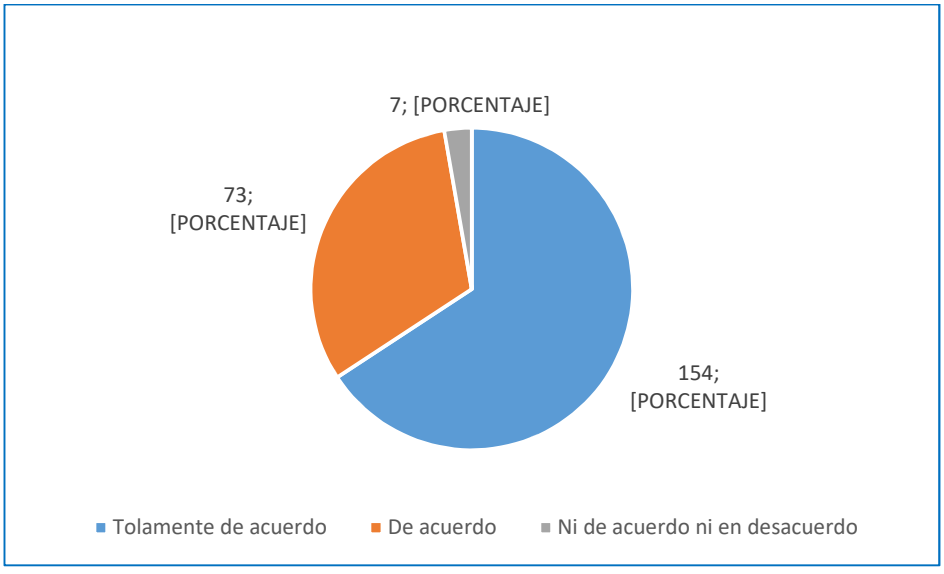
234 respuestas

Tabla No. 15

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	154	66
De acuerdo	73	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	3
En desacuerdo	-	-
Totalmente en desacuerdo	-	-

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 15



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019

Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

La gran mayoría de los encuestados, el 97%, están totalmente o de acuerdo con que el uso de las TICs posibilita la gestión del conocimiento necesaria para desarrollar la competitividad basada en la innovación continua, solo en 7 empresas para un 3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado en este ítem.

Ítem No. 3. Las innovaciones se producen principalmente, a través de un proceso de aprendizaje interactivo dentro de la empresa y entre empresas y otras organizaciones para lo que se requiere dominio de las tecnologías de información.

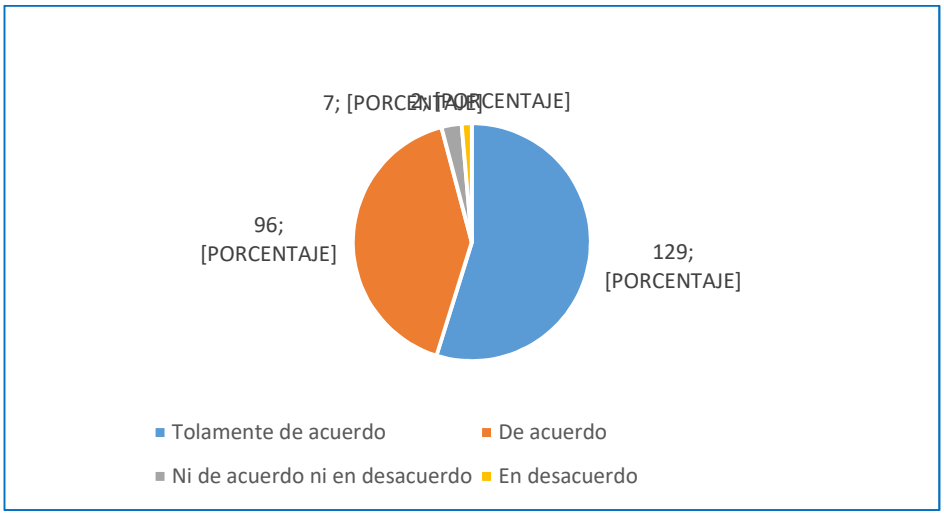
234 respuestas

Tabla No. 16

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	129	**55**
De acuerdo	96	41
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	3
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 16



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados muestran que 225 de los encuestados para un 96% están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que las innovaciones se producen principalmente, a través de un proceso de aprendizaje interactivo dentro de la empresa y entre empresas y otras organizaciones para lo que se requiere dominio de las tecnologías de información.

Ítem No. 4. Los vínculos con las universidades posibilitan mejorar los procesos de innovación y desarrollo del talento humano.

233 respuestas

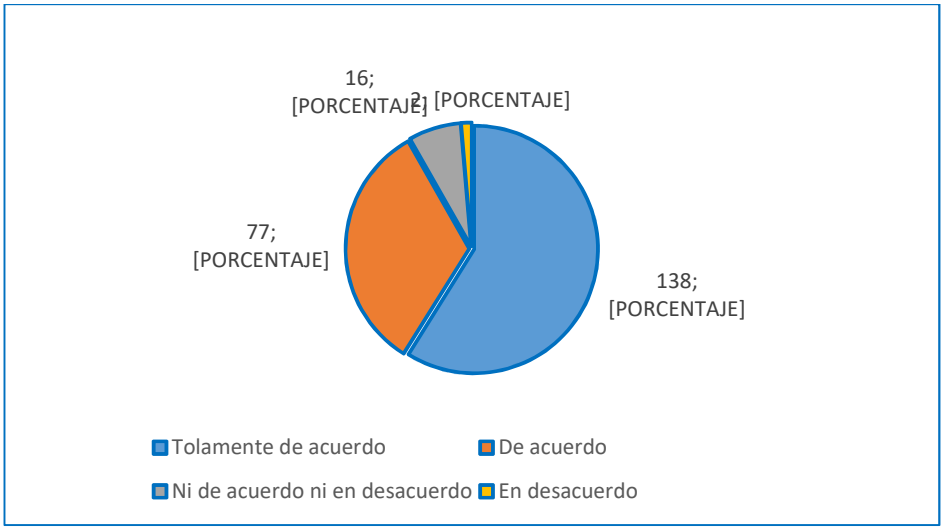
Tabla No. 17

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	138	**59**

De acuerdo	77	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	7
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo	-	-

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 17



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En relación al papel de las universidades para mejorar los procesos de innovación y desarrollo del talento humano la mayoría de los encuestados, 215 para un 92% están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que los vínculos entre las empresas y las universidades posibilitan mejorar los procesos de innovación y desarrollo del talento humano.

Ítem No. 5. El buen uso de las TICs permite a las empresas producir más con mejor calidad, en menos tiempo y le ayudan a la competitividad.

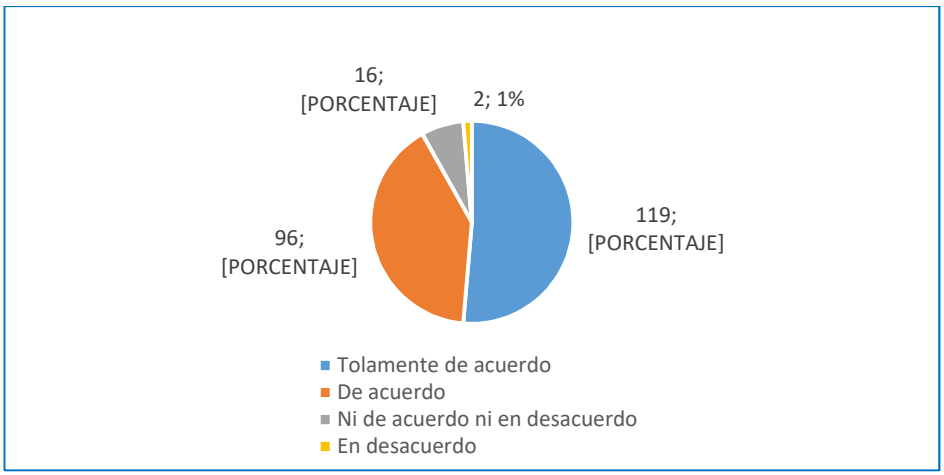
233 respuestas

Tabla No.18

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	119	**51**
De acuerdo	96	41
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	7
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 18



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

El 92% de los encuestados para un total de 115 considera que el buen uso de las Tics permite a las empresas producir más con mejor calidad, en menos tiempo y le ayudan a la competitividad, sin embargo, se evidencia por otras respuestas que hay marcadas deficiencias en el acceso y en la gestión de la información en la mayoría de las empresas incluidas en el estudio.

Ítem No. 6. Las herramientas de google son de gran utilidad para la búsqueda de la información de calidad.

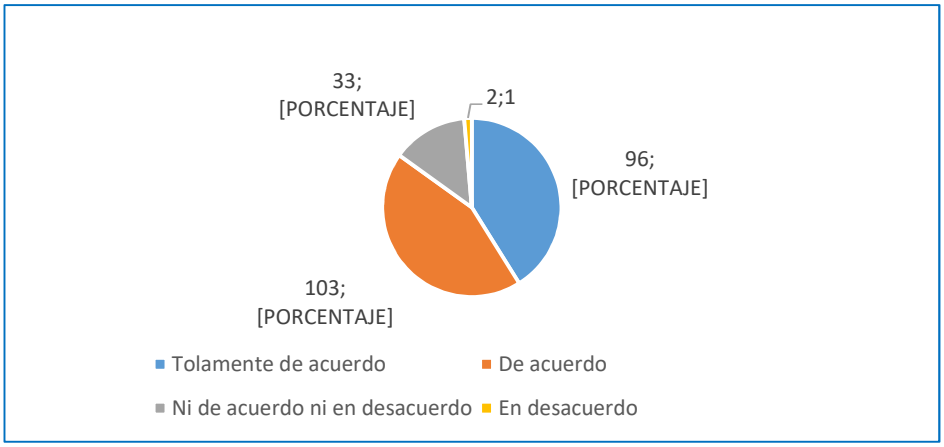
234 respuestas

Tabla No.19

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	96	**41**
De acuerdo	103	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	14
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 19



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados, el 85% reconoce que las herramientas de google son de gran utilidad para la búsqueda de información de calidad, aunque por otras respuestas se denota que existen insuficiencias en las competencias para realizar una gestión de la información con calidad.

Ítem No. 7. El dominio de estrategias de búsqueda influye en la obtención de información pertinente

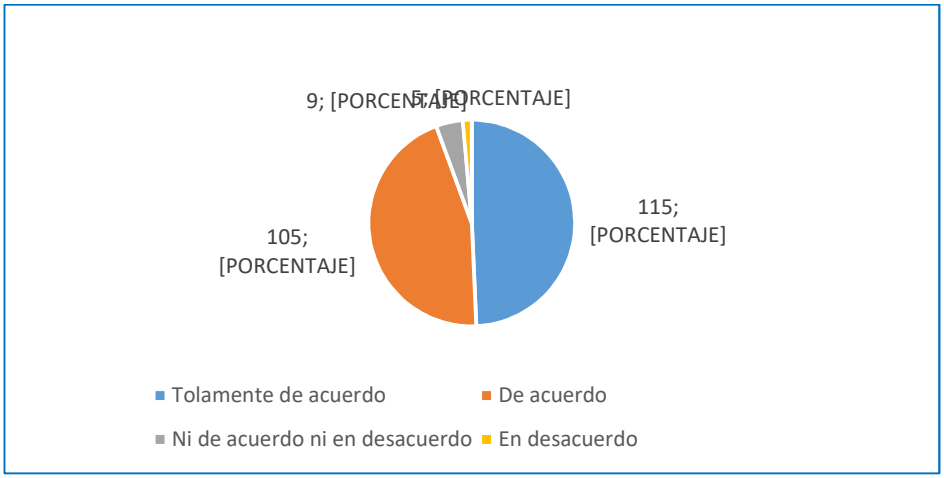
234 respuestas

Tabla No. 20

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	115	49
De acuerdo	105	45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4
En desacuerdo	5	2
Totalmente en desacuerdo	-	-

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 20



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019

Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En relación al dominio de estrategias de búsqueda y su influencia en la obtención de información pertinente los resultados también demuestran que los encuestados reconocen la necesidad de adquirir esos conocimientos, pues el 94% respondió totalmente de acuerdo o de acuerdo.

Ítem No. 8. El saber armar una clave de búsqueda ayuda a localizar información relevante

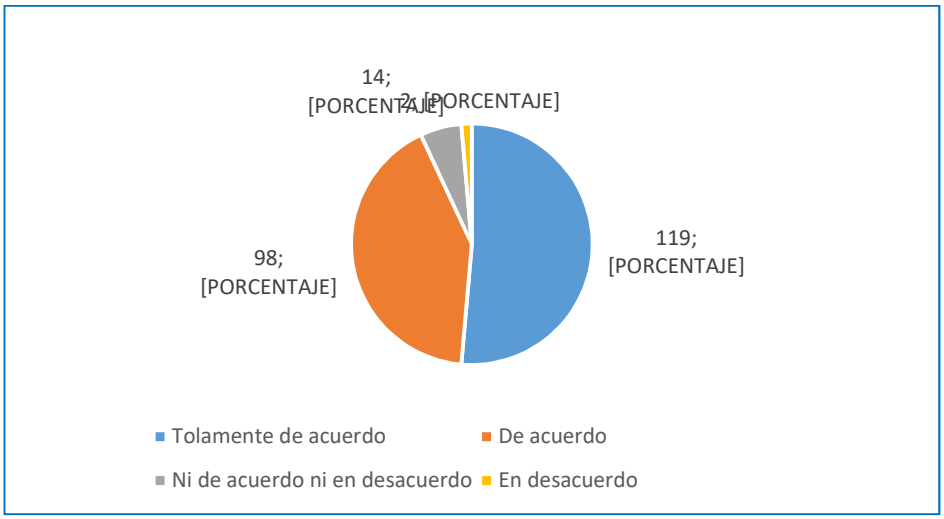
233 respuestas

Tabal No. 21

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	119	**51**
De acuerdo	98	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	6
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 21



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En relación a esta pregunta 217 encuestados para un 93% está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que saber armar una clave de búsqueda ayuda a localizar información relevante, pues no basta con tener acceso a las tecnologías y a los espacios virtuales existentes en internet sino se poseen los conocimientos necesarios para poder recuperar la información que se precisa.

Ítem No.9 Es importante conocer los aspectos a tener en cuenta para determinar la confiabilidad de las fuentes

234 respuestas

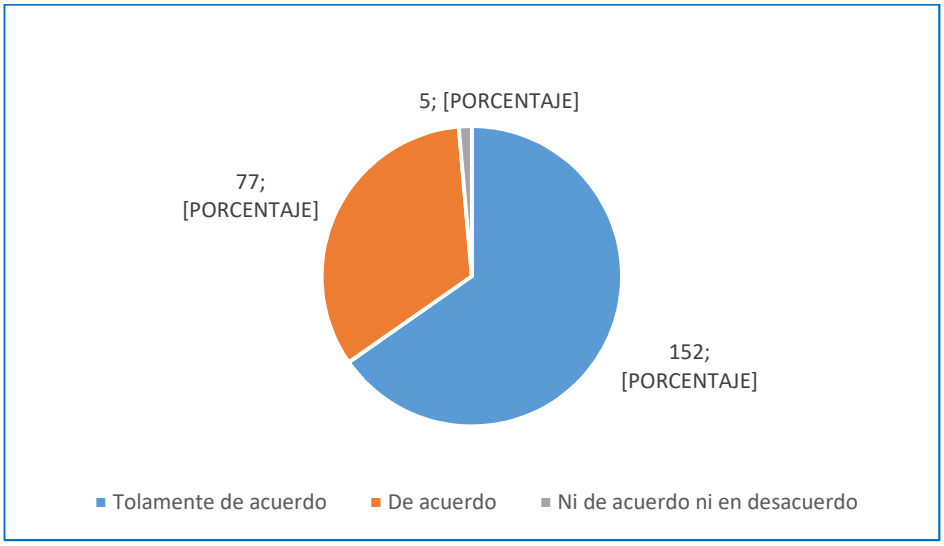
Tabla No. 22

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	152	65
De acuerdo	77	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	2

En desacuerdo	-	-
Totalmente en desacuerdo	-	-

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 22



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

De los encuestados, 229 para un 98% considera importante conocer los aspectos a tener en cuenta para determinar la confiabilidad de las fuentes, solo 5 empresas para un 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que denota que no dominan el tema. Este aspecto es de gran importancia pues existe en internet una superabundancia de información, pero no todo lo que se publica es confiable por lo que resulta necesario saber cuáles son fuentes donde sus publicaciones se someten a un proceso de evaluación y por lo tanto su contenido tiene un mayor grado de veracidad.

Ítem No.10. La búsqueda de información especializada es útil para mejorar los resultados de su empresa

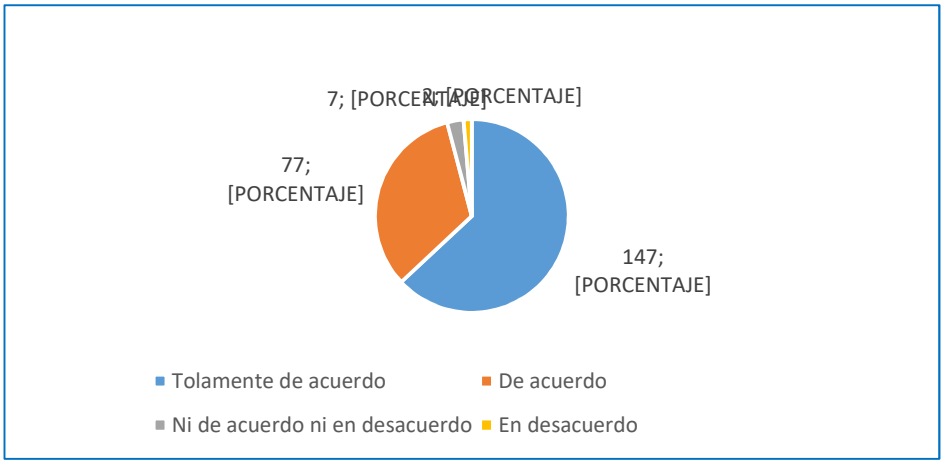
233 respuestas

Tabla No. 23

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	147	63
De acuerdo	77	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	3
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo	-	-

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico 23



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En cuanto a esta pregunta también la mayoría, 224 para un 96% considera que la búsqueda de información especializada es útil para mejorar los resultados de la

empresa, ya que existen espacios en internet que generan contenidos relacionados con la gestión empresarial y su desarrollo.

Ítem No. 11. Resulta conveniente conocer algunas de las herramientas disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares.

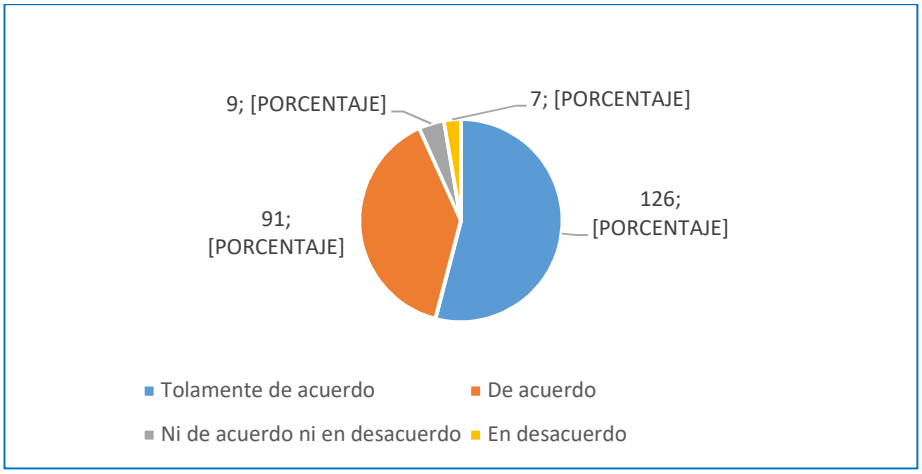
233 respuestas

Tabla No.24

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	126	54
De acuerdo	91	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4
En desacuerdo	7	3
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico 24



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

La mayoría de los encuestados, 217 para un 93% considera que resulta conveniente conocer algunas de las herramientas disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares, en este sentido existen las redes académicas donde se puede compartir información relacionada con el desarrollo empresarial con investigadores de todas las latitudes.

Ítem No. 12. El uso de las TICs permite a las pymes obtener ventajas competitivas , permanecer en el mercado y centrarse en su negocio

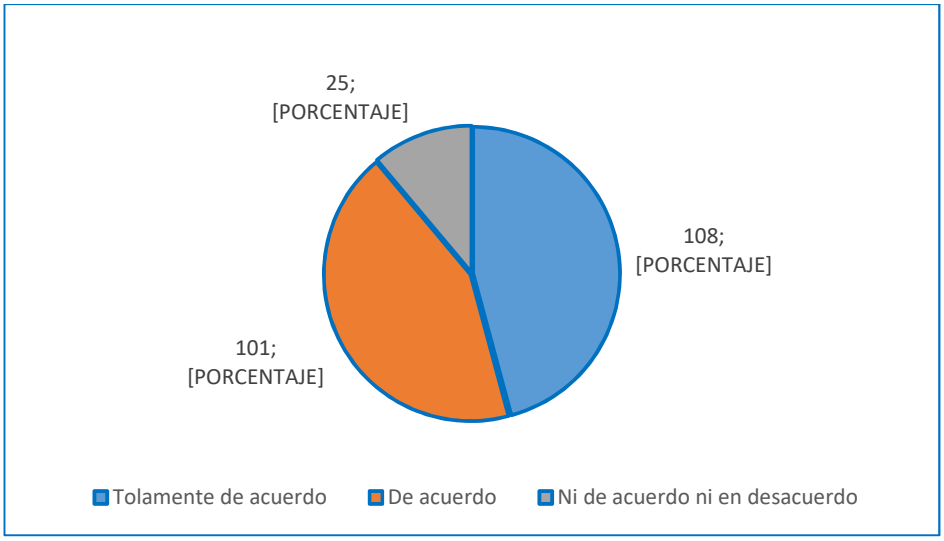
234 respuestas

Tabla No. 25

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	108	46
De acuerdo	101	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	11
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 25



Fuente: cuestionario realizado a informantes claves en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Estos resultados muestran que un alto por ciento de los encuestados, el 89% considera que el uso de las TICs permite a las pymes obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio, aunque se precisa de conocimientos para poder hacer un uso efectivo de las mismas.

Ítem No. 13. El servicio en la nube o también llamado Cloud Computing permite tener los archivos e información en internet y dimensionar los servicios de manera flexible en función de las necesidades de la empresa.

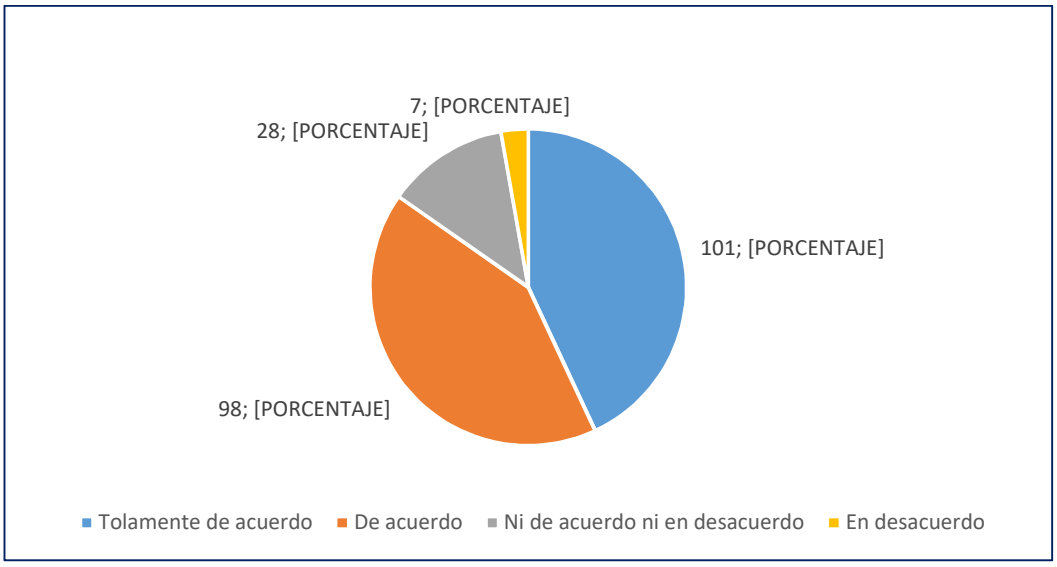
234 respuestas

Tabla No. 26

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	101	43
De acuerdo	98	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	12
En desacuerdo	7	3
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No.26



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

De igual manera la mayoría, el 85% reconoce la importancia del servicio en la nube o también llamado Cloud Computing para tener los archivos e información en internet y dimensionar los servicios de manera flexible en función de las necesidades de la empresa.

Ítem No. 14. La capacitación e inversión en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa garantiza niveles adecuados de interacción en el ámbito empresarial.

233 respuestas

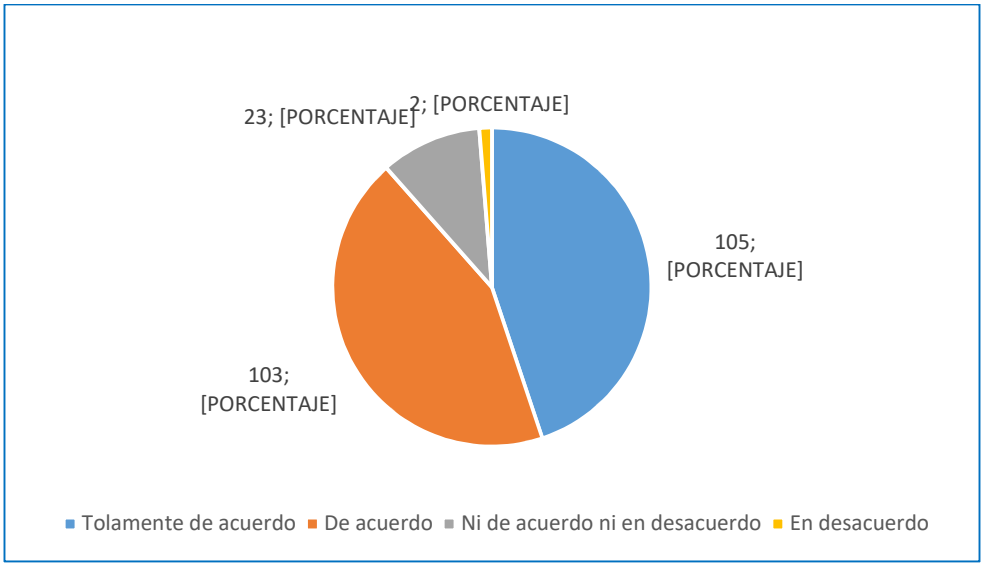
Tabla No. 27

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	105	45

De acuerdo	103	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	10
En desacuerdo	2	1
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 27



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Como se muestra en estas respuestas, en 208 empresas para un 89% se considera que la capacitación e inversión en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa garantizan niveles adecuados de interacción en el ámbito empresarial.

Ítem No. 15. El uso de Big Data o datos masivos constituye una fuente de información importante para el desarrollo de líneas de negocios en el que se producen grandes inversiones.

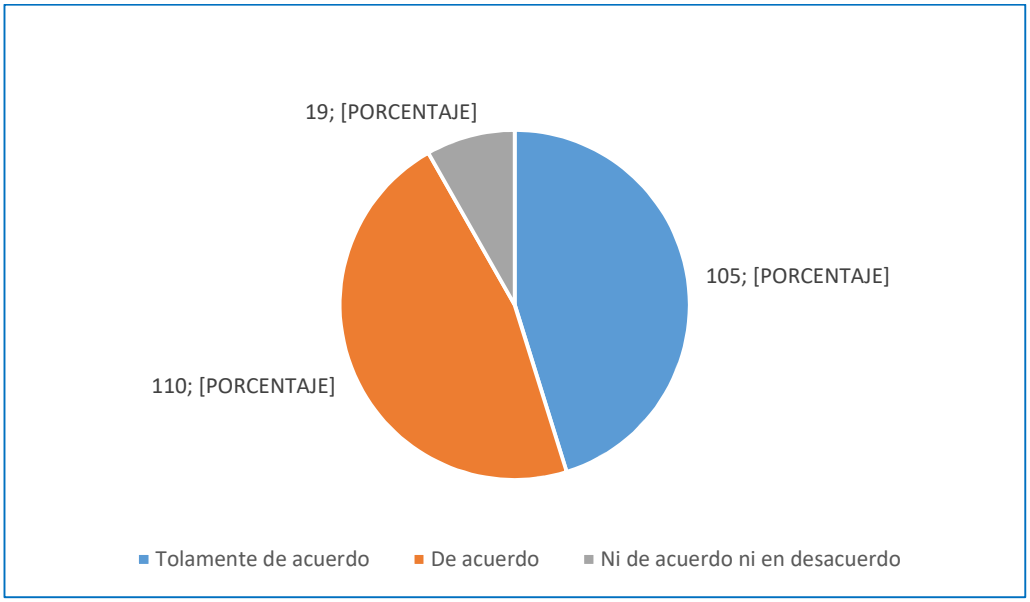
234 respuestas

Tabla No.28

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	105	45
De acuerdo	110	47
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	8
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 28



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

En cuanto al uso de Big Data o datos masivos, 215 para un 92% opinan que constituye una fuente de información importante para el desarrollo de líneas de negocios en el que se producen grandes inversiones.

Ítem No. 16. La implementación de políticas públicas para la alfabetización informacional impulsaría la innovación y el desarrollo de las pymes.

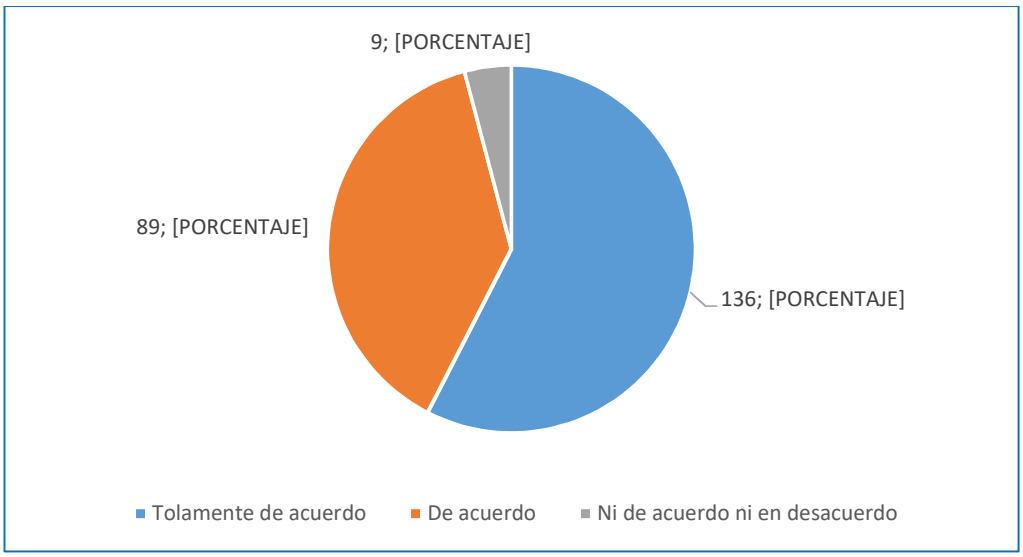
234 respuestas

Tabla No.29

Alternativas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	136	58
De acuerdo	89	38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4
En desacuerdo	-	-
Totalmente en desacuerdo		

Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Gráfico No. 29



Fuente: encuesta realizada a especialistas y usuarios en mayo y junio del 2019
Elaborado por: Jorge Ortiz Merchán

Análisis

Finalmente un 96% considera que la implementación de políticas públicas para la alfabetización informacional impulsaría la innovación y el desarrollo de las pymes.

Capítulo 3.

Propuesta

Capítulo 3. Propuesta

3.1 Antecedentes

Ecuador, es un país que implementa políticas públicas para universalizar el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación, ejecutadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

En la actualidad se encuentran implementadas tres políticas públicas que se relacionan con el uso y el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en las pymes, entre las que se encuentran el aumento de ancho de banda, gobierno electrónico, uso de software libre. Observando que no están enfocadas a la alfabetización informacional.

En efecto la Alfabetización Informacional es una propuesta que va dirigida a la fuerza laboral, para potencializar sus competencias y destrezas profesionales a través de herramientas tecnológicas que permitan localizar, evaluar, aplicar y crear información que mediante técnicas metodológicas se convertirán en conocimiento que replicara en mayor competitividad y eficiencia en las pymes.

Según estudios de la CEPAL (2016) y datos estadísticos de INEC (2016) las Pymes ocupan un lugar importante dentro de la economía, sin embargo, se han evidenciado que existen obstáculos para el desarrollo de las pymes, dentro de estos está el acceso al financiamiento, la falta de recursos humanos especializados y el acceso a la tecnología, por lo que muchos gobiernos se concentran en el apoyo a las grandes empresas.

Estos obstáculos surgen principalmente por la falta de un programa de capacitación informacional con metodología de proceso organizado de datos que generen nuevo conocimiento e desarrollen las competencias laborales en el talento

humano, el conflicto de interés de los grupos de poder nacional e internacional por la hegemonía en la competitividad, la amplia brecha en innovación y desarrollo entre la pymes y las multinacionales, inestabilidad jurídica para la promulgación y acceso a nueva información, falta de presupuesto para la formación de un área en innovación y desarrollo, que gestione y evalué proyectos generados a través de la alfabetización informacional.

Estas insuficiencias tienen como resultados las limitadas competencias del talento humano, baja competitividad, escasa innovación y desarrollo, recursos tecnológicos subutilizados para localizar y distribuir nueva información, vulnerabilidad en el control de la información, baja rentabilidad.

Por todo lo anterior se considera conveniente la propuesta de una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las Pymes en el Ecuador.

3.2 Criterios que sustentan la propuesta

Esta propuesta se sustenta en los siguientes criterios:

1. **Viabilidad técnica:** Grado de libertad de acceso por internet a la información, transmisión y medios en línea.
2. **Viabilidad administrativa:** Que cumpla con la normativa legal vigente en el país en lo concerniente al acceso a la información.
3. **Viabilidad política:** Captar suficiente apoyo político para su aprobación e implementación.
4. **Viabilidad económica y financiera:** Factores económicos que presupuesten el acceso a la información especializada.
5. **Efectividad:** Potencializara las competencias del talento humano.
6. **Eficiencia:** Se optimizarán los procesos en tiempo y recursos.

7. **Suficiencia:** Generara nuevo conocimiento para innovar.
8. **Equidad:** Disminuir la brecha entre las Pymes y las Grandes Empresas.
9. **Capacidad de Respuesta:** Conocer y contar con libre acceso a Clúster de información especializada.
10. **Pertinencia:** Generación de convenios internacionales de colaboración en acceso a base de datos de información especializada.

3.3. Marco legal

La propuesta de esta política pública se realiza considerando:

La Ley No.67, fue publicada en el Registro Oficial, como una herramienta jurídica que norma, regula, controla y garantiza la confianza, seguridad y validez de documentos electrónicos, mensajes de datos, firma electrónica, contratación electrónica y telemática, derechos de los consumidores de servicios electrónicos e instrumentos públicos (Congreso Nacional, 2002).

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento, enfatizan en el derecho de las personas al acceso a la información pública, conforme a las garantías consagradas en la Constitución de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario (Congreso Nacional, 2004).

Que, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, mediante Acuerdo No. 465, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 184, expidió la Guía para la Formulación de Políticas Públicas Sectoriales, con el fin de establecer la metodología que permita ejecutar los procesos de formulación de políticas públicas sectoriales, para garantizar los derechos establecidos en la Constitución y las políticas y metas del Plan Nacional de Desarrollo; (SENPLADES, 2011).

Que, el artículo 140 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone: "*Rectoría del sector. El Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el órgano rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información. A dicho órgano le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General y los planes de desarrollo que se establezcan a nivel nacional. Los planes y políticas que dicte dicho Ministerio deberán enmarcarse dentro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y serán de cumplimiento obligatorio tanto para el sector público como privado";* (Asamblea Nacional, 2015).

Que, mediante memorando No. MINTEL-DM-20150052-M (2015), sobre la base del marco metodológico para la formulación de políticas sectoriales emitido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, y con el fin de promover los procesos de formulación y actualización de las políticas sectoriales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, conformó el Equipo Político encargado de la aprobación y validación de las propuestas que de dichos procesos se deriven.

Mediante Registro Oficial No. 899, se publica el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, con los siguiente fines: incentivar la circulación y transferencia nacional y regional de los conocimientos y tecnologías disponibles, a través de la conformación de redes de innovación social, de investigación, académicas y en general, para acrecentarlos desde la práctica de la complementariedad y solidaridad; incentivar la desagregación y transferencia tecnológica a través de mecanismos que permitan la generación de investigación, desarrollo de tecnología e innovación con un alto grado de componente nacional; fomentar el desarrollo de la sociedad del conocimiento y de la información como principio fundamental para el aumento de productividad en los

factores de producción y actividades laborales intensivas en conocimiento (Asamblea Nacional, 2016).

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que constituye un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, generando el compromiso de la comunidad internacional, de no "dejar a nadie atrás". La agenda plantea 17 objetivos con 169 metas que integran los tres pilares del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental (Naciones Unidas, 2015).

Según el reporte Global Entrepreneurship Monitor (2017) en el que 65 economías participaron del estudio, Ecuador registró el 31,8% en referencia a la actividad emprendedora temprana; menos del 2% de negocios nacientes fueron registrados en la Superintendencia de Compañías, y su innovación fue muy baja. Además, los negocios nuevos no registraron intenciones de generar nuevos empleos, y el 90% de estos utilizó tecnología de más de cinco años de antigüedad. En cuanto a innovación, Ecuador alcanzó el puesto 92, según el reporte del Índice Global de Innovación (OMPI, 2017).

En cuanto a los Grandes Volúmenes de Datos, el grupo de investigación en Big Data de la ESPOL, realizó una encuesta en el 2017, de la que se desprende el informe del Ministerio de Telecomunicaciones (2018), de adopción de tecnologías de computación en la nube en Ecuador, en la que se destacan, entre otros puntos, los siguientes:

- El uso de la computación en la nube es aún incipiente; el 42% de las organizaciones encuestadas tiene menos del 25% de sus aplicaciones en la nube y un 22% no la utiliza.

- La nube es generalmente usada para hosting, almacenamiento de datos y mensajería.
- La seguridad de la información en la nube es el mayor riesgo percibido por las organizaciones.
- La reducción de costos de infraestructura es la principal motivación que tienen las organizaciones al momento de optar por servicios en la nube

Se precisa además la necesidad de impulsar la transición de la economía tradicional a la economía digital, promovida por la industria TIC para que realice una transformación digital de las industrias, en mejora de la productividad y la competitividad de las empresas; además de fomentar el uso de tecnologías emergentes para aprovechar sus beneficios en gobierno, industria, academia y ciudadanía.

3.4 Potencialidad identificada

Contar con el Plan Nacional de Telecomunicaciones y de Tecnologías de Información 2016 – 2021 (2015) y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021 (2018).

Contar con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información tanto para el sector público como privado (Asamblea Nacional, 2017).

La Sociedad de la Información y del Conocimiento-Libro Blanco es un instrumento desarrollado por el Ministerio de Telecomunicaciones que da a conocer la estrategia que contribuirá al desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en el Ecuador para el periodo 2018-2021, a fin de impulsar el

crecimiento económico, la equidad e inclusión y la eficiencia de la administración pública (MINTEL, 2018).

Contar con políticas públicas del sector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información dirigidas a fomentar el uso de las TIC y la incorporación tecnológica de las empresas como apoyo al desarrollo de los negocios para impulsar la productividad y competitividad.

La adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas, 2015) que plantea en su objetivo 9 la necesidad de reducir la brecha digital para garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento.

La existencia de universidades con potencial científico para el desarrollo de acciones de capacitación que permitan el desarrollo de competencias informcionales en el sector empresarial.

3.5 Propuesta de política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las Pymes en el Ecuador

Fortalecer la gestión de la información y el conocimiento a través de la implementación de programas de alfabetización informacional para lograr el uso apropiado de las tecnologías de la información y la comunicación en función de la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en Ecuador.

3.5.1 Objetivo

Mejorar la competitividad de las pymes en cuanto a innovación y desarrollo tecnológico a través del uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión de la información y el conocimiento.

3.5.2 Justificación

En la actualidad se ha reconocido el rol que juega la gestión del conocimiento en la generación de valor y ventaja competitiva sostenible. Paralelamente, los cambios del entorno están obligando a trasformar la realidad empresarial, poniendo de relieve la importancia del conocimiento en la adaptación a las condiciones del entorno.

La forma como cada organización asume el dinamismo del entorno, depende de la rapidez de adaptación, la generación de ideas novedosas y el desarrollo de nuevas rutinas organizacionales que propicien procesos innovadores para responder a la turbulencia de este entorno (Barrios, Olivero, Vega, & al, 2017).

Siguiendo a Acosta, Longo-Somoza, & Luiz (2013) en un mundo donde los mercados, productos, tecnología y competidores cambian de manera vertiginosa, la gestión del conocimiento en las empresas se convierte en un elemento clave de su éxito.

En la era actual del conocimiento y la información, el factor estratégico de competitividad sostenible de las organizaciones es la gestión del conocimiento. Los conocimientos de las personas son la clave de la empresa y explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización (Mejía & Jaramillo, 2006).

Con el desarrollo de las comunicaciones, el Internet aumenta el acceso a los servicios y productos por lo que las Pymes de Ecuador muchas veces se ven en

desventaja ante la competitividad de grandes empresas instaladas en el país que cuentan con mayores posibilidades financieras y tecnológicas, esto presupone la necesidad de mantener una constante actualización en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución. Es por ello que el acceso a la información y la gestión del conocimiento resulta un aspecto que precisa de una prioridad desde las políticas públicas que proyecta el gobierno que puede ser viable a través del diseño de un programa de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador.

La característica esencial y destacada es que no existe un programa que atienda las necesidades de las pymes respecto a incremento de conocimientos en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución, en tal sentido se debe prestar atención especial a estos grupos particulares de la población empresarial que generan crecimiento económico.

En el análisis se permiten destacar que el Gobierno Nacional tendría un gran impacto en la creación de este programa, ya que es necesario promover mayor participación de las pymes, que sean capaz de integrarse con diferentes agentes económicos y sociales, se reconozcan como protagonistas de la construcción de un nuevo modelo de desarrollo.

3.5.3 Indicadores cualitativos – cuantitativos

- Cantidad de capacitaciones de Alfabetización Informacional como eje transversal de desarrollo e innovación en las pymes para desarrollar planes, programas o proyectos de innovación y desarrollo para solucionar problemas estratégicos organizacionales.

- Número de programas y proyectos aplicados de innovación y desarrollo generados a través de la alfabetización informacional al reconocer la información significativa con datos relevantes, para potencializar el desarrollo organizacional.

- Medición del impacto de la alfabetización informacional al monitorear la implementación y progreso de los planes y proyectos generados para impulsar la innovación y desarrollo en las Pymes.

La alfabetización informacional es la capacidad de acceder, evaluar, organizar y utilizar la información para aprender, resolver problemas, tomar decisiones, en contextos de aprendizaje formal e informal, en el trabajo, en el hogar y en entornos educativos. Una característica clave del aprendizaje permanente, fuertemente conectado con el pensamiento crítico y reflexivo (Stern C, 2002).

El marco para la Alfabetización Informacional en Australia y Nueva Zelanda se basa en cuatro principios generales que consisten en que una persona alfabetizada en información:

- Se implica en el aprendizaje independiente mediante la construcción de nuevo significado, comprensión y conocimiento.
- Obtiene satisfacción y realización personal gracias al uso eficaz de la información.
- Tanto individual como colectivamente busca y utiliza la información en la toma de decisiones y la solución de problemas para afrontar las cuestiones personales, profesionales y sociales.
- Demuestra responsabilidad social por medio del compromiso con el aprendizaje continuo y la participación comunitaria.

3.5.4. Entidades involucradas

Entre los actores formales que intervienen se encuentran entidades nacionales e internacionales que pueden trabajar de forma coordinada para instaurar acciones y

políticas públicas para fortalecer la alfabetización informacional en las pymes que permita su innovación y el desarrollo tecnológico.

Ministerio de Tele comunicaciones y de la Sociedad de la Información

Este Ministerio es el órgano rector del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación que ha emitido políticas y coordina acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios y promover su uso efectivo, eficiente y eficaz, que asegure el avance hacia la sociedad de la información de todos los sectores de la sociedad incluyendo el campo empresarial.

La Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI)

Esta alianza nace con el objetivo de establecer sinergias mediante el trabajo articulado, armónico y coordinado de los actores del ecosistema de emprendimiento e innovación. De esta manera ha tomado la iniciativa de desarrollar una Estrategia, alimentada colectivamente, para generar agendas de trabajo conjunto que permitan superar las brechas del ecosistema aprovechando las potencialidades de cada actor cooperante.

Este esfuerzo ha contado con el apoyo técnico del Banco de Desarrollo de América Latina- CAF, la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo - UNCTAD.

El objetivo es que, a través de un trabajo conjunto y alineado, esta estrategia se convierta en el instrumento que permitirá tomar los pasos acertados para convertir al Ecuador en uno de los países más atractivos para emprender en la región, generando nuevas empresas con gran potencial de exportación y competitividad.

Ministerio de Economía y Finanzas

Al Ministerio de Economía y Finanzas le compete la conducción superior de la política nacional económica, financiera y comercial; coordinar su planificación y efectúar la programación y control de su ejecución, así como la administración de los recursoss públicos de todo origen, de acuerdo con prioridades establecidas, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

Es rector de los sistemas de administración financiera, tributaria y aduanera, así como del sistema arancelario. Coadyuva a potenciar la competitividad del país, promoviendo la inserción de sus productos y servicios en el exterior.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) de Ecuador

La misión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo es "administrar y coordinar el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP) para la planificación del desarrollo del país, a través del ciclo de planificación nacional, fundamentada en una visión de largo plazo y ejercida a través del Plan Nacional de Desarrollo y la Estrategia Territorial Nacional. Es el órgano responsable de la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo.

En el Plan Nacional de Desarrollo (PNBV, 2017-2021) toda una vida de Ecuador, en su objetivo plantea:

No.5 Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria y dentro de este, los acápites:

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.6 Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

Instituciones de la Educación Superior

El cumplimiento de los fines de la universidad ecuatoriana "Dirigen su actividad a la formación integral del ser humano...Les corresponde producir propuestas y planteamientos para buscar la solución de los problemas del país" (Art. 2 de la Ley Orgánica de Educación Superior). Este se define como el más grande reto y del que se derivan los siguientes. "El desafío de la competitividad es inexcusable en un mundo internacionalizado: Sin competitividad estamos condenados al atraso y al subdesarrollo. Competitividad implica conocimiento, tecnología, manejo de información, destrezas, significa elevar la calidad de nuestros sistemas educativos, ponerlos al nivel de sus similares internacionales, flexibilizar los sistemas de reconocimiento, armonización de estudios y movilización de profesionales, docentes y estudiantes ".

Todas las metas y propósitos de desarrollo del país establecidas a través de los diferentes Ministerios del estado ecuatoriano y otras organizaciones gubernamentales, indican que sería de gran contribución para su cumplimiento la creación de un programa de alfabetización informacional para impulsar la innovación y desarrollo tecnológico de las pymes en el Ecuador, para poder contribuir con propuestas al enriquecimiento que posibiliten un mayor acceso y gestión de la información con la implementación de acciones estratégicas en función de potencializar los procesos organizativos que buscan una combinación generadora de sinergia entre la capacidad de procesamiento de información y la capacidad creativa e innovadora del talento humano en las Pymes.

De acuerdo a los análisis efectuados se precisa que:

1. No existe un programa que atienda las necesidades de las pymes respecto a incremento de conocimientos en áreas de producción, promoción, comercialización y distribución, en tal sentido se debe prestar atención especial a estos grupos particulares de la población empresarial que generan crecimiento económico.

2. El Gobierno Nacional tendría un gran impacto en la creación de este programa, ya que es necesario promover mayor participación de las pymes, que sean capaz de integrarse con diferentes agentes económicos y sociales, y además se reconozcan como protagonistas de la construcción de un nuevo modelo de desarrollo.

3.5.5 Resultados esperados

El uso de las tecnologías digitales ha ido surgiendo en los últimos años y va tomando un lugar cada vez más importante en los diferentes entornos, por lo que se prevé que el uso de alfabetización informacional podrá generar Incremento de competencias laborales, Incremento de competitividad, Incentivar la innovación y desarrollo, transferencia de conocimiento y aumento en la rentabilidad.

A pesar de existir programas de alfabetización en otros objetos de estudio, es de vital importancia la implementación de la alfabetización informacional en los grupos que generen crecimiento económico para los países en vías de desarrollo, por lo tanto, de acuerdo a la propuesta planteada el problema tendrá solución para disminuir la brecha de la ventaja competitiva entre las multinacionales y las pymes, una vez que el Gobierno Nacional proceda con la aplicación de esta Política Pública.

3.5.6. Experiencias previas

Como experiencias en el ámbito se destaca en (RADER, 2002):

África del Sur: interés en la alfabetización informacional fue impulsado por la transformación de la educación y el aumento de la adopción de las TICs.

China. Desde principios de la década de 1980, el gobierno ha fomentado la enseñanza de habilidades informativas.

Singapur: Es mandato de estado que las personas estén preparadas para trabajar en el entorno informativo.

Nueva Zelanda - Marco curricular nacional para habilidades de información desde 1993.

3.6. Propuesta

El desarrollo se realizó teniendo en cuenta los aportes de Arenas (2007) y Catts & Lau (2009).

La alfabetización informacional significa el aprender a reconocer sus necesidades de información; que puedan localizar/recuperar la información de una manera eficaz e eficiente; analizar, organizar y evaluar esta información; y utilizar, aplicar, reproducir y comunicar esta información para fines específicos de toma de decisiones y resolver problemas (UNESCO, 2011).

Los usuarios de las empresas tienen que adquirir por sí mismos y desarrollar un conjunto de competencias (conocimiento, habilidades y aptitudes) para obtener, entender, adaptar, generar, almacenar, y presentar la información para el análisis de problemas y la toma de decisiones. Un usuario alfabetizado en medios e información es capaz de entender la información y los mensajes de los medios de distintas fuentes de información y es capaz de evaluar y utilizar este entendimiento apropiadamente para resolver los problemas. Implica además el desarrollo de habilidades básicas de

bibliotecología y es capaz de maximizar el uso de las fuentes documentales para aprender y compartir la información. El usuario que es alfabetizado en medios e información entiende y aprecia las funciones de los medios y los otros proveedores de información en la sociedad, tales como bibliotecas, museos, archivos, Internet y las instituciones educativas y de investigación que trabajan en este campo.

3.6.1 Conceptos y aplicación de la alfabetización informacional

Los usuarios deben:

Describir el papel y la importancia de la información y la necesidad de las destrezas en la alfabetización informacional en las sociedades de la información y el conocimiento

Demostrar las etapas de entendimiento/principales elementos de las destrezas de alfabetización informacional que se pueden aplicar en todos los campos Identificar y explorar las fuentes generales de información (impresa y electrónica)

Analizar los estándares de alfabetización informacional

Identificar y discutir los temas de ética y de responsabilidad en el uso las herramientas de información y los recursos

3.6.2 Acceso a la Información de una manera eficaz y eficiente

Los resultados de esta competencia deberán incluir la habilidad de los usuarios para:

Seleccionar eficaz y eficientemente los enfoques para acceder a la información que él/ella requieren para propósitos de investigación y recolección de información.

Identificar palabras claves y los términos relacionados para acceder a la información necesaria.

Identificar una variedad de tipos y formatos de potenciales fuentes de información.

Describir el criterio utilizado para tomar decisiones o elegir la información. Identificar una variedad de tipos y formatos de potenciales fuentes de información.

3.6.3 Evaluación Crítica de la Información y las Fuentes de Información.

Los resultados de esta competencia deberán incluir la habilidad de los usuarios para:

Demostrar la habilidad para examinar y comparar la información de distintas fuentes a fin de evaluar si es confiable, válida, exacta, tiene autoridad, es oportuna y si existen sesgos.

Utilizar una variedad de criterios (por ej. claridad, precisión, eficacia, sesgo, hechos relevantes) para evaluar los medios de información (por ej. sitios en la red, documentales, propaganda, programas de noticias).

Reconocer el perjuicio, engaño o manipulación.

Reconocer los contextos culturales, sociales y otros dentro de los cuales la información fue creada y comprender el impacto del contexto al interpretar la información.

Comprender el rango de las tecnologías relacionadas con los medios y estudiar la interacción de ideas.

Comparar el nuevo conocimiento con el conocimiento previo y determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características únicas de la información.

Determinar la probable veracidad al cuestionar las fuentes de los datos, limitaciones en las herramientas o estrategias de recolección de información y la razonabilidad de las conclusiones.

Utilizar un rango de estrategias para interpretar los textos de los medios (por ej. Sacar conclusiones, hacer generalizaciones, hacer una síntesis de los materiales revisados, referirse a imágenes o información en los medios visuales que apoyen un punto de vista, analizar un texto para determinar los perjuicios subyacentes y decodificar el subtexto).

3.7 Críticas y recomendaciones

Es una propuesta que debe superar la etapa de transición para que puedan evidenciarse los resultados esperados. Sin embargo, el acceso a las tecnologías y su uso con alfabetización informacional, debería implementarse en todos los procesos generados en las pymes, ya que pueden contribuir de una manera eficiente a proporcionar al talento humano la información requerida para la adquisición de competencias para el crecimiento empresarial. Desde otra perspectiva, podrían contribuir de manera efectiva a la disminución de la brecha entre las pymes y la tecnología que se traduce en disminuir la distancia entre las pymes y multinacionales.

Conclusiones

La presente investigación ha sistematizado las teorías existentes que sustentan la gestión de la información y el conocimiento para los procesos de innovación y desarrollo tecnológico de las pymes para lo que se precisa de competencias informacionales que permitan un uso eficaz y eficiente de las tecnologías de la información a lo que contribuiría de manera decisiva la implementación de una política pública de alfabetización informacional dirigida a este sector.

El diagnóstico del estado actual refleja un pobre manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y una deficiente gestión de la información y el conocimiento que no permite el desarrollo de la innovación y el desarrollo tecnológico en las pymes, así como limitaciones en el conocimiento de las estrategias de búsqueda y poca utilización de sitios y recursos de internet para el desarrollo de estas empresas.

Por el contrario, se observa un alto reconocimiento de la importancia de la alfabetización informacional para adquirir las competencias necesarias que posibiliten elevar el desarrollo de las pymes y su competitividad, se reconoce además que sería muy provechoso el mejoramiento de los vínculos de las empresas con las universidades para el desarrollo de estrategias de alfabetización informacional en función de la innovación y el desarrollo tecnológico.

Por consiguiente, el diseño de una política pública de alfabetización informacional para las pymes constituye una propuesta viable que contribuiría en gran medida a elevar la preparación del capital humano de estas empresas a favor de los procesos de innovación y desarrollo tecnológico lo que constituye un factor importante para elevar la competitividad y continuar aportando a la economía del país.

La política pública que se propone dotaría a los empresarios y especialistas de conocimientos y habilidades para aprender a reconocer sus necesidades de

información; poder localizar/recuperar la información de una manera eficaz e eficiente; analizar, organizar y evaluar esta información; y utilizar, aplicar, reproducir y comunicar esta información para fines específicos de toma de decisiones y resolver problemas de las empresas.

Recomendaciones

Se recomienda al Ministerio de las Comunicaciones y de la Sociedad de la Información, el establecimiento de la política pública, directrices y planes para el desarrollo la alfabetización informacional que posibilite elevar la preparación del capital humano de las pymes a favor de los procesos de innovación y desarrollo tecnológico como factor importante para elevar la competitividad de estas empresas.

Se recomienda al MINTEL sobre la base del marco metodológico para la formulación de políticas sectoriales emitido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y a través del Equipo Político encargado de la aprobación y validación de las propuestas, tenga en cuenta la formulación de la política publica para el desarrollo de la alfabetización informacional en las pymes como instrumento para alcanzar niveles superiores en la gestión de la información y el conocimiento, factores decisivos para el crecimiento económico de estas empresas y por consiguiente del país.

Se recomienda al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) que a través de un servicio de información público facilite el diseño de la política pública de alfabetización informacional para fomentar la innovación y transferencia de tecnología en áreas estratégicas priorizadas para incrementar la productividad y competitividad y al mismo tiempo promueva a través del Sistema Nacional de Bibliotecas Virtuales Ciencia y Tecnología la gestión de conocimientos científicos y tecnológicos por medio de módulos electrónicos que contribuyan al desarrollo de las pymes en Ecuador.

Bibliografía

Acosta, J. C., Longo-Somoza, M., & Luiz, A. F. (2013). Capacidades dinámicas y gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. Cuadernos de Administración, 26(47). Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v26n47/v26n47a03.pdf

AEI. (2014). Estrategia para desarrollar un Ecosistema de Emprendimiento e Innovacion. Obtenido de https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/epf_npd02_Ecuador_es.pdf

Aillón, N. (2017). Determinantes de la innovación y su efecto en el desempeño económico de las. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador, Departamento de Desarrollo, Ambiente y Territorio, Quito. Obtenido de https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/11994/2/TFLACSO-2017NAAS.pdf

Alfaro C., G. G., & González S., F. (2011). Gestión del conocimiento en pequeñas y medianas empresas. Morela. Michuacan: Ilustre Academia Iberoamericana de Doctores,. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/04_PF500_Gesti__n_de_Conocimiento.pdf

Álvarez, J. F., Gisbert, M. C., & Gonzáles, J. M. (2013). Validación de un cuestionario para medir el nivel de alfabetización informacional digital del profesorado de educación secundaria de todo el Estado español. EDUTEC. Obtenido de https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/alvarez_gisbert_99.pdf

Andersen, E. S., & Schumpeter, J. A. (2012). A Theory of Social and Economic Evolution. New York: Palgrave Macmillan UK.

Aranda, H. G., Solleiro, J. L., Castañón, R. I., & Henneberry, D. (2008). Gestión de la innovación Tecnológica en pymes agroindustriales Chihuahuenses. Revista Mexicana de Agronegocios, 23. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14102312

Arenas, J. L. (2007). La evaluación de la alfabetización informacional. Principios, metodologías y retos. Anales de documentacion,(10). Obtenido de http://eprints.rclis.org/12094/1/ad1012.pdf

Asamblea Nacional. (2015). Ley Organica de Telecomunicaciones. Quito: Registro Ofical Organo del Gobierno del Ecuador . Obtenido de

https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf

Asamblea Nacional. (2016). Código Organico de la economia social de los conocimientos, creatividad e innovacion. Quito: Registro Oficial. Obtenido de https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec075es.pdf

Asamblea Nacional. (2017). Ley Organica de Telecomunicaciones. Quito. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf

Astudillo, N. E., Ortiz, M. T., & Reinoso, C. I. (2016). La Tecnología en la gestión del talento humano en las instituciones públicas del Ecuador. Observatorio Economía Latinoamericana. Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/talento-humano.html

Balza, A. (2010). Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento. ARJÉ Revista de Postgrado Universidad de Carabobo, 4(6). Obtenido de http://arje.bc.uc.edu.ve/arj06/art05.pdf

Banco Central. (1 de Septiembre de 2016). Obtenido de https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/909-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-creci%C3%B3-en-02-en-el-2015

Barceló, M. L. (2001). Hacia una economia del conocimiento. Madrid: ESIC Editorial.

Barrios, K. H., Olivero, E. V., Vega, O. J., & al, [. (2017). Gestión del conocimiento y capacidad de innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Cardozo, E., Naime, Y. V., & Monroy, C. R. (2012). La definición de PYME en América: una revisión del estado del arte. 6th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management y del XVI Congreso de Ingeniería de Organización. Vigo. España. Obtenido de http://oa.upm.es/19398/1/INVE_MEM_2012_139918.pdf

Carranco, R. G. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economia ecuatoriana. Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf

Castañón, R. I. (2005). La política industrial como eje conductor de la competividad en las PYME. Mexico: Fondo de Cultura Economica/CIDE.

Castillo, M. B., & Yepez, A. M. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1712investigacion-cualitativa

Catts, R., & Lau, J. (2009). Hacia unos Indicadores de Alfabetización Informacional. Ministerio de Cultura. España. UNESCO. Obtenido de http://www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/haciaunosindicadores.pdf

CE. (2008). Constitución del Ecuador. Obtenido de http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/carta-magna-de-ecuador/

CE. (2008). Constitución del Ecuador. Art 283. Obtenido de https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf

CEPAL. (2016). La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los desafíos del financiamiento para el desarrollo. Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/86/S1600799_es.pdf

Cleri, C. (2012). Libro de las Pymes. Granica.

Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. JSTOR Administrative Science Quarterly, 35(1). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220019726_Absorptive_Capacity_A_New_Perspective_on_Learning_and_Innovation

College, B. (2008). Proyecto de Investigación para la elaboración de un plan de desarrollo de la capacidad de innovación y emprendizaje en los alumnos de la UPV. Benchmarking Universidades. Obtenido de http://calidad.umh.es/files/2016/03/benchmarking-completo-csupv.pdf

Congreso Nacional. (2002). Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos. Quito: Registro Oficial. Obtenido de http://www.elderechoinformatico.com/material/ecuador/leycomercioelectronico.pdf

Congreso Nacional. (2004). Ley órganica de transpariencia y acceso a la información Pública. Obtenido de https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf

Dalkir, K. (2005). Knowledge Management in Theory and Practice. Oxford: Elsevier Butterworth–Heinemann.

Dudziak, E. (2003). Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação, 32(1). Obtenido de http://eprints.rclis.org/6737/1/DUDZIAKCi.Inf-2004-156.pdf

EKOS. (2016). Ranking 1.000 Ecuador. Obtenido de https://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=7919

Filion, L. J., Cisneros, L. F., & Mejía-Morelos, J. H. (2011). Administración de PYMES: Emprender, dirigir y desarrollar empresas. Mexico: Pearson Educacion.

Fonseca, D. E. (2012). La prospectiva y el conocimiento de las tics en las pymes del departamento de Boyacá (Colombia). Pensamiento & Gestión(33). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200009&lng=en&tlng=es.

Freeman, R. E. (1994). The Politics of Stakeholder Theory. Business Ethics Quarterly, 4(4).

García-Vélez, D., & Montoya, L. I. (2018). La incertidumbre económica se mantiene en Ecuador. Loja: RED Econolatin. Obtenido de http://www.econolatin.com/coyuntura/pdf/Ecuador/Informe_economia_ecuador_septiembre_2018.pdf

GEM. (2017). Global Report 2016/17. Global Entrepreneurship Research Association. Obtenido de https://www.gemconsortium.org/report/gem-2016-2017-global-report

Gonzáles, C. L. (2014). La investigación cubana sobre alfabetización informacional: un análisis de su literatura publicada. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 25(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132014000400006

Gutiérrez, J., Restrepo, R., & Zapata, J. (2017). Formulación, implementación y evaluación de políticas públicas desde los enfoques, fines y funciones del Estado. CES Derecho, 8(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v8n2/v8n2a08.pdf

Guzmán, G. (2016). Análisis del uso de las TIC en las pymes de Guayaquil en el año 2015. Oikos(41). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5841091.pdf

Hannelore, R. (2002). Information Literacy an emerging global priority. US NCLIS and National Forum for Information Literacy. Obtenido de http://www.nclis.gov/libinter/

Hippel, E. V. (1978). Successful Industrial Products from Customer Ideas. Journal of Marketing, 42(1). Obtenido de https://www.jstor.org/stable/1250327

IFLA. (2005). Faros para la Sociedad de la Información: Declaración de Alejandría Sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo Largo de la Vida. Biblioteca Alejandrina, Alejandria. Obtenido de https://www.ifla.org/node/7275

INEC. (2016). Compendio Estadístico. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/compendio-estadistico-2016/

Isenberg, D. (2010). How to Start an Entrepreneurial Revolution. Obtenido de Harvard Business Review: https://hbr.org/2010/06/the-big-idea-how-to-start-an-entrepreneurial-revolution

Jácome, H. (2013). Estudios industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. Quito: FLACSO, Sede Ecuador.

Jiménez, E. M., Álvarez, C. F., Arellano, A. J., & Gutiérrez, E. C. (2013). Cosmovisión de la gestión universitaria en la sociedad de la información. Negotium, 9(26). Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464004

Kline, S. J., & Rosenberg, N. (1986). An Overview of Innovation. Obtenido de ftp://ftp.ige.unicamp.br/pub/CT010/aula%202/KlineRosenberg(1986).pdf

Lengnick-Hall, M. L., & Moritz, S. (2003). The impact of e-HR on the human resource management function. Journal of Labor Research, 24(3). Obtenido de http://dx.doi.org/10.1007/s12122-003-1001-6

Malhotra, Y. (2000). Knowledge Management & New Organization Forms: A Framework for Business Model Innovation. Information Resources Management Journal, 13(1). Obtenido de http://www.brint.org/KMNewOrg.pdf

Mansell, R., & Tremblay, G. (2013). Renewing the knowledge Societes Vision for peace and Sustainable Development. UNESCO, Paris. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000224531

Markatou, M. (2012). The Role and the Importance of the Greek SMEs in the Production of Innovation. IBIMA Publishing Journal of Innovation &

Business Best Practice. Obtenido de https://ibimapublishing.com/articles/JIBBP/2012/268692/268692.pdf

Martinez, C. S. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. Ciência & Saúde Coletiva, 17(3). Obtenido de https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006.

Mata, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestion. Revista Electronica de Investigacion educativa, 20(1). Obtenido de https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347/1604

May, P. (2003). Claves para diseñar opciones de políticas en problemas públicos y agenda de gobierno. Mexico: Porrúa.

Mclaughlin, B., & Cohen, J. (2009). Contemporary Debates in Philosophy of Mind. Blackwell.

Mears, E. B. (2016). Propuesta de un modelo para la evaluación de alfabetización en información en una institucion de educación superior. Tesis Doctoral. Universidad Carlos III de Madrid. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24085/alfabetizacion_mears_tesis_2016.pdf

Mejía, A. G., & Jaramillo, M. A. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. Revista Científica Guillermo de Ockham, 4(1). Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/1053/105316847004.pdf

Mendieta, G. I. (2015). Informantes y muestro en investigación cualitativa. Revista Investigaciones Andina, 30(17). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/275155833

MINTEL. (2015). Acuerdo Ministerial. Quito. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/ACUERDO-011-2016.pdf

MINTEL. (2015). Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016-2021. Publicacion en linea . Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de-Telecomunicaciones-y-TI..pdf

MINTEL. (2017). Quito: Ediciones Legales. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/Pol%C3%ADtica-P%C3%BAblica-de-Telecomunicaciones.pdf

MINTEL. (2018). Libro Blanco de la Sociedad de la Información del Conocimiento. Quito: Publicación en línea. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/libro-blanco-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-del-conocimiento..pdf

MINTEL. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021. Publicación en linea. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

MINTEL. (s.f.). Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-cuenta-con-una-propuesta-de-plan-estrategico-de-investigacion-desarrollo-e-innovacion-de-las-tic/

Morales, C. T., Lau, J. N., & López, M. O. (2018). Parámetros para el diseño de instrumentos en la evaluación del desarrollo de habilidades,competencias y alfabetización informacional. Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação, 12(1). Obtenido de http://eprints.rclis.org/32803/3/801-1973-1-PB.pdf

Naciones Unidas. (Septiembre de 2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/

OCDE. (2006). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. Grupo Tragsa.

Olmedo, W. H. (2017). Investigación e innovación, factores de crecimiento en las PYMES. Revista Publicando, 4(12). Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/637/pdf_500

OMPI. (2017). Índice Mundial de Innovación. Obtenido de https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_gii_2017-intro5.pdf

Ortíz, W. R., & Pérez, R. U. (2010). Efectos de la gestión organizacional en la rentabilidad en Pymes. Universidad EAN Colombia(69). Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966005

OVE. (2018). Evaluación del Programa País Ecuador. Oficina de Evaluación y Supervición . Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-del-Programa-de-Pa%C3%ADs-Ecuador-2012-2017.pdf

Perez, A. S., Leal, V. S., Valenzuela, B. V., & León, J. A. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. Intangible Capital,

9(1). Obtenido de www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/download/381/309

Pérez, R. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. Revista Iberoamericana para la Investigacion y el Desorrollo Educativo, 8(16). Obtenido de https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/371/1683

PNBV. (2017-2021). Planificamos para toda una vida. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf

Presidencia, R. d. (2017). Reglamento a la estructura de desarrollo productivo de inversión. Quito. Obtenido de https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-a-la-Estructura-e-Institucionalidad-de-Desarrollo-de-la-Inversi%C3%B3n-y-de-los-Mecanismos-e-Instrumentos-de-Fomento-Productivo.pdf

RADER, H. H. (2002). Information Literacy 1973-2002: A Selected Literature Review. Library Trends, 51(2). Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/4817800.pdf

Rampello, S. M. (2009). Microemprendedores y capacitación. Vínculos para el desarrollo social. RINCE Departamento de Ciencias Económicas de La Universidad Nacional de la Matanza, 2(3). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Silvia_Rampello/publication/325472318_Microemprendedores_y_capacitacion_Vinculos_para_el_desarrollo_social/links/5b0ff5fda6fdcc2daeb3060b/Microemprendedores-y-capacitacion-Vinculos-para-el-desarrollo-social.pdf?origin=

Riofrío, A. S., & Silva, M. A. (2016). Revista Científica y Tecnológica UPSE. UPSE, 3(3). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318003644_La_gestion_del_talento_humano_en_la_economia_del_conocimiento_analisis_del_caso_de_Corea_del_Sur_y_Ecuador_en_el_periodo_2001_-_2015

Ron, R. E., & Sacoto, V. A. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. Espacios, 38(53). Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf

Roth, A. (2008). Perspectivas teóricas para el análisis de las políticas públicas: ¿de la razón científica al arte retórico? Estudios Políticos, 33. Obtenido de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/estudiospoliticos/article/view/1943/1602

Rubin, R. E. (2004). Foundation of Library an Information. New York: Neal-Schuman Publisher.

Sampiere, R. H., Fernandez, C. C., & Baptista, M. d. (2014). Metodologia de la Investigacion. Sexta Edicion. Mexico DF: McGgraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Sanchez, E. F. (2005). Estrategia de Innovación. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Santana, Y. L. (2015). Presiciones conceptuales de Alfabetizacion en Informacion. Biblioteca Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara. Obtenido de http://eprints.rclis.org/25550/3/Precisiones%20conceptuales%20de%20Alfin.pdf

Seaden, G., Guolla, M., Doutriaux, J., & Nash, J. (2003). Strategic decisions and innovation in construction firms. EconPapers. Construction Management and Economics, 21(6). Obtenido de http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0144619032000134138

SENPLADES. (2011). Guía para la Formulación de Políticas Públicas Sectoriales. Quito: Registro Oficial. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/466-2011.-Registro-Oficial-Edici%c3%b3n-Especial-Nro.-184.-Gu%c3%ada-metodol%c3%b3gica-de-planificaci%c3%b3n-institucional.pdf

SRI. (2017). Servicios de Rentas Internas. Obtenido de http://www.sri.gob.ec/de/32

Stern C. (2002). Information literacy unplugged: teaching information literacy without technology. UNESCO, the US NCLIS and National Forum for Information Literacy. Obtenido de http://www.nlics.gov/libinter

Torres-Melo, J., & Santander, J. (2013). Introducción a las Políticas Públicas: Conceptos y Herramientas desda la Relación entre Estado y Cuidadania. Bogotá: IEMP.

UNESCO. (2011). Alfabetización mediática e informacional: curriculum para profesores. Paris: Alton Grizzle y Carolyn Wilson. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216099

Uribe, A., & Pinto, M. (2014). 75 lecciones aprendidas en programas de alfabetización informacional en universidades iberoamericanas. Revista española de Documentación Científica, 37 (3). Obtenido de http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/860/1148

Urueña, A. L., & Hidalgo, A. N. (2013). La información en la economía del conocimiento: retos y oportunidades para España. EPI El Profesional de la Informacion, 22(4). Obtenido de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2013/julio/10.pdf

Velásquez, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto“política pública”. Universidad del Rosario. Desafios, 20. Obtenido de https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/download/433/377

Anexos

Anexo1: Data de Contactos





JAZMINA,"RIBADENEIRA","4477bb97-7f8f-5da1-281e-5ceed9d5aaaa","","COMERCIO EXTERIOR","","MOTRANSA CA","amorales@motransa.com","","","3801019","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
NELSON,"RICARDO","bd55fead-ac79-3f5e-a712-5ceed964a564","","GERENTE","","TEXTILES Y PIELES TEXTIPIEL S. A.","rroggiero@textipiel.com","","","2590561","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
PAOLA,"RIOFRIO","2ab8cf0e-f443-4333-a2a7-5ceedae38c11","","JEFE DE COMERCIO EXTERIOR","","ISBELNI S.A.","priofrio@goldenforcebananas.com","","","2284117","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
JENNY,"ROBLES","8c5a9a7d-13c4-28be-4e0c-5ceed92ca1dc","","CONTADOR GENERAL","","RECICLAJES Y POLIMEROS DEL SUR S.A. REPOSUR","jennrobles@hotmail.com","","","2110391","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
XAVIER,"RODAS","5a073910-5210-ac8a-3698-5ceeda3f6d2f","","PRESIDENTE","","XERMYD S.A.","xrodasmorales@sermyd.com","","","2239687","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
MATILDE,"ROMA","3e4bc7bd-86eb-f9fb-a560-5ceedae0078a","","ASISTENTE DE COMERCIO EXTERIOR","","FRIGOLANDIA S.A.","matilder@frigolandia.com.ec","","","2113373","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
JANELA,"ROMERO","60dc25b6-47c4-152e-c890-5ceedaaec8fd","","GERENTE COMERCIAL","","MORENO COMERCIO CONSTRUCCIÃN","janelaromero@hotmail.com","","5,94E+11","2681568","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
JAIME,"ROMERO","7e20bc7b-6355-0223-acc2-5ceed95a7f84","","GERENTE","","LIZZARD S.A.","jromero@lizzard.com.ec","","","2829948","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
CARLOS,"RONQUILLO","3586702f-faa7-60ba-f0d9-5ceed9fac510","","DIRECTOR COMERCIAL","","PANIDES S.A.","cronquillo@panides.com.ec","","","2136018","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
GINA,"ROSALES","957328b9-7f73-1e1b-b8d8-5ceed969774d","","GERENTE DE EXPORTACIONES","","RECOLECTORES CHATARREROS S.A. RCSA","grosales@covena.com","","","2562878","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
CARLOS,"SALAZAR","c8a265f1-c62c-1a73-584e-5ceeda955e29","","PROPIETARIO","","CARSAGUE","csalazar@carsaguefish.com","","","2448465","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
JUAN,"SALGADO","a578c2f9-31f8-4085-f80c-5ceeda11cf9a","","GERENTE GENERAL","","EXPORTADORA SUPERBANANA C. LTDA.","jsalgado@dusalfruits.com","","","2449592","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
JUAN,"SALGADO","affe898a-14d7-a96b-49b1-5ceeda44e632","","PRESIDENTE","","JORCORP S.A.","jusadu@yahoo.com","","","2449592","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
ALEXIS,"SANCHEZ","452dee64-74a1-f46e-16d0-5ceeda8eea9e","","GERENTE GENERAL","","AGRÃCOLA KOMUNA S.A.","asanchez@merkader.com","","","2736775","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃA (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
PAMELA,"SANCHEZ","601af2cf-3d19-8a05-155a-5ceed952f364","","ASISTENTE DE COMERCIO EXTERIOR","","PRODUCARGO S.A. PRODUCTORA DE ALCOHOLES","psanchez@proalco.com","","","2650668","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
ALEGRIA DE,"SANDOVAL TERAN","b0d74495-a235-28b9-7fa8-5ceeddf94b05","","GERENTE / AFINES","","TERRAFERTIL S.A.","alegriasandoval@yahoo.com","","998546566","22897608","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:28 pm","05/29/2019 09:28 pm","1","1","0"
RUTH,"SANTANA","801ced25-139f-ec48-1515-5ceed9883ed4","","GERENTE GENERAL","","SINFO-Q S.A","ruth@sinfo-q.com","","","2288762","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
ROCIO,"SANTILLAN","586a6b37-5c29-4949-2463-5ceeda0ff6f2","","ASISTENTE DE GERENCIA","","BALLADARES ENTERPRISES ECUADOR S.A.","chiosantillan_0@hotmail.com","","","2293097","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
KATY,"SEGOVIA","cdc0fab4-20f1-3e84-0df7-5ceeda747079","","ASISTENTE DE GERENCIA","","ABCALSA S.A.","katy.segovia@abmauri.com.ec","","","2800511","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
ENRIQUE,"SEMINARIO","ae85e469-fffa-bec6-0eeb-5ceedaddb00f","","PRESIDENTE EJECUTIVO","","PRODUCTOS ELABORADOS BOLIVAR S.A. PEBSA","eseminario@pebsa.com","","","2982946","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
FREDDY,"SERRANO","67a817d8-950c-b4bc-ff72-5ceeda39c26f","","PRESIDENTE EJECUTIVO","","NEGOPRIME S.A.","fsg@negoprime.com.ec","","","227954","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
ENRIQUE,"SILVA","7810eecf-8770-5dc3-b869-5ceeda1d8571","","GERENTE GENERAL","","GOZAMIN S.A","gozalmin@hotmail.com","","5,94E+11","6014294","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","C
CRISTIAN,"SILVA","c0c79329-3cbb-726b-5b1d-5ceed9ae39b4","","PRESIDENTE EJECUTIVO","","ECUASTEEL S.A.","christiansilva@ecuasteel.com","","","2364931","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
ANDREA,"SOLORZANO","bc3e4c27-65e0-251f-beb9-5ceeda08773a","","GERENTE GENERAL","","SIQUALITY S.A.","asolorzano@siqualitysa.com","","","2387523","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
BORIS,"SOTO","6f860e8c-fd45-0011-e861-5ceed95407e7","","JEFE DE OPERACIONES","","RAHAN MERISTEM DEL ECUADOR CIA. LTDA.","econ.borissotog@hotmail.com","","","2291832","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
RITA,"SOTOMAYOR","460bc1db-0b69-3783-cba7-5ceed9951843","","GERENTE COMERCIALIZACIÃN","","ADITIVOS Y ALIMENTOS S.A. ADILISA","rimarsot@adilisa.com","","","2102586","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
JOSÃ,"TAMARÃZ","832beda3-a267-ed34-1924-5ceed9000676","","PRESIDENTE","","COBALSA, COMPAÃÃA INDUSTRIAL DE BALSA S.A.","cobalsa@hotmail.com","","","2284885","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
GALO,"TERAN","c8734e6e-1eb6-fb6b-c7e3-5ceed97b2b0f","","GERENTE GENERAL","","FERIA DE JUGUETES LA RASPA C.LTDA.","galoteraparada@hotmail.com","","","2327339","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
JORGE,"TRUJILLO","2516dcd9-f9a2-bd7c-cded-5ceed9d9673c","","GERENTE GENERAL","","RILESA S.A.","gerencia@rilesa-sa.com","","","2326109","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
FAUSTO,"VACA","74b5cb29-d17c-07fe-2c6d-5ceed92959d5","","GERENTE GENERAL","","BONANZA FRUIT CO S.A. CORPBONANZA","management@bonanza.com.ec","","","2682133","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
OMAR,"VALAREZO","130195a5-11f0-9fd7-2296-5ceedaf39c81","","PRESIDENTE EJECUTIVO","","VALAREZO VILLAVICENCIO ECOLOGICO LTDA","oval_445@hotmail.com","","","2513577","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
OSWALDO,"VALENCIA","eb36ac76-caab-34dd-7c74-5ceedaeadcde","","PRESIDENTE EJECUTIVO","","EL MUNDO DE LA REVOLUCION DEL RECYCLAJE S.A","compu_rpm@hotmail.com","","5,94E+11","2419357","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
ALFREDO,"VALENZUELA","ab365888-fb43-897d-7fdb-5ceeda824b40","","GERENTE","","INBIENNSAS S.A. (THETRADEBAY)","alfredo@thetradebay.com","","5,94E+11","2834788","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
CAMILA,"VALLADARES","681119af-84d0-8fab-adfa-5ceed99c45b3","","IMPORTACION Y COMPRAS LOCALES","","PROFIANDINA S.A.","c.valladares@proficol.com.ec","","","2273087","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
GINA,"VASCO","ba3576b7-e84e-6bc1-ef7f-5ceeda6e228f","","DUEÃO","","TAGUALAND","ginavasco@yahoo.es","","","2850013","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
HECTOR,"VELASQUEZ","de08664a-b0c3-4fb7-b803-5ceeda78c3bb","","GERENTE GENERAL","","ECUATORIANA BUSINESS INTERNACIONAL S.A. ÂECUABUINSAÂ","hecdave123@yahoo.com","","5,94E+11","2230453","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
VERÃNICA,"VELEZ","ab1d0390-2e7f-cb81-4afe-5ceedae1e936","","GERENTE GENERAL","","LIDERPACK S.A.","grupovelez.ventas@gmail.com","","","2395672","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
MARCELA,"VELOZ","8540273b-1dcc-7ecf-a531-5ceed958c7cd","","GERENTE GENERAL","","ALMAPET S.A.","gerencia@almapet.ec","","","2106466","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
JOEL,"VERA","39ab1ac1-1635-a6b6-5f95-5ceeda3d3905","","JEFE FINANCIERO","","EXPOGLOBAL S.A.","jvera@expoglobal.com.ec","","","2157570","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
ANA ALEJANDRA,"VERA VELEZ","b752462e-3044-e9b8-6790-5ceedd9a2c0d","","GERENTE / AFINES","","LABORATORIOS BAGO DEL ECUADOR S.A.","alejandravera2010@hotmail.com","","993682501","42656292","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:28 pm","05/29/2019 09:28 pm","1","1","0"
ROXANA,"VICUÃA","e4ad3999-2401-974d-83c2-5ceed9587ab2","","JEFE DE IMPORTACIONES","","INDUSTRIAL Y COMERCIAL TCM S.A.","rvicunia@tcmcom.com","","","2523241","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"
LELY,"VILLAMAR","636b3b3f-5f0e-e969-3cd3-5ceed9904c9b","","ASISTENTE GERENCIA","","ARTE MODERNO S.A. (ARMOSA)","lely_villamar@hotmail.com","","5,94E+11","2833773","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
EDUARDO,"VILLAMARINO","2af90d97-f9d6-46a2-995a-5ceeda8c1bad","","VICE PRESIDENTE DE COMMODITIES","","ENERGY FREIGHT ECUADOR S.A.","evallarino@energyfreightcommodities.com","","","2686533","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
GABRIELA,"VITERI","53d43157-065b-c422-d685-5ceeda638846","","GERENTE GENERAL","","SOSTICOM S.A.","gviteri@prymal.com.ec","","","283271","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
CHRISTIAN,"VON BUCHWALD","d7c0d50e-b469-f927-24ad-5ceedadcf8dd","","PRESIDENTE","","PRODEBALSA PROCESADORA DE BALSA S.A.","sales@prodebalsa.com","","","5026963","","","","","","","","","","","","","","PEQUEÃ (DE 10 A 49 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
JULIO CÃSAR,"ZAMBRANO","5cfc3cde-07fa-883a-efd6-5ceedaf011a3","","GERENTE GENERAL","","CHOCOLATES FINOS NACIONALES COFINA S.A.","jzg@cofinacocoa.com","","","2591390","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:17 pm","05/29/2019 09:17 pm","1","1","0"
ELIZABETH,"ZAMBRANO","aba1d05f-d2d3-dd8a-6eac-5ceed9c9a7c6","","ADMINISTRADOR","","TALLERES HIDRAULICOS S.A. TH-ECUADOR","ezambrano@talleres-hidraulicos.com","","","2651533","","","","","","","","","","","","","","MICROEMPRESA (DE 1 HASTA 9 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:12 pm","05/29/2019 09:12 pm","1","1","0"
VINCENTE,"ZELLER","9ca24fd9-811e-b2e5-dd28-5ceeda765848","","PRESIDENTE","","INMOBILIARIA GUANGALA S.A.","chorrera@gye.satnet.net","","","2235926","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:15 pm","05/29/2019 09:15 pm","1","1","0"
MONICA,"ZURITA","b463e100-0b83-4e6e-8f4c-5ceed9b67408","","JEFE DE IMPORTACION","","RYC S.A.","monicazurita@ryc.com.ec","","","2391803","","","","","","","","","","","","","","MEDIANA (DE 50 A 149 EMPLEADOS)","","","","0","","","","crm_pymes","1","05/29/2019 09:11 pm","05/29/2019 09:11 pm","1","1","0"

Anexo 2: Cuestionarios

Marca temporal	Tipo de Empresa	Actividad Económica	Cargo	Área	1.¿Cuándo fue la última vez que usted necesitó información actualizada para la toma de decisiones que le permitan elevar la competitividad de su empresa?	2.¿Cuál fue su necesidad de información sobre innovación hace un año atrás?	3.¿Utilizó tecnología de su empresa para satisfacer las necesidades de innovación?	4.¿Recibió previamente algún tipo de entrenamiento para hacer más efectiva su gestión de información? ¿Cuándo y durante qué tiempo?	5.¿Se encuentra usted capacitado actualmente para hacer uso de los diferentes espacios disponibles en internet en función de la innovación y el desarrollo de su empresa?	6.¿Sabe usted donde puede orientarse en relación a las estrategias para buscar información en caso de necesitarlo? Si contesta afirmativamente, diga una opción.	7.¿Qué herramientas usted conoce que están disponibles para compartir, distribuir y cooperar con otros que tienen necesidades de información similares a los suyos?	8.¿Mantiene su empresa relaciones con la universidad para el desarrollo de su talento humano en temas relacionados con la alfabetización informacional?	9.¿Necesitará usted realizar algunos cambios en la infraestructura tecnológica de su empresa para propiciar la gestión de la información y el conocimiento? ¿Cuáles?	10.¿De qué forma contribuirá la gestión del conocimiento a elevar la capacidad para innovar y mejorar las estrategias competitivas en su empresa?	11.¿Será conveniente implementar una política pública de alfabetización informacional para impulsar la innovación y el desarrollo de las empresas?
5/15/2019 21:46:41	Pymes	Venta local	propietaria	grafica	Hace 5 años	70%	SI	NO	NO	INTERNET	REDES SOCIALES		SI - EQUIPOS DE COMPUTACION	EN GRAN PORCENTAJE PARA PROYECTAR MEJOR	AFIRMATIVO
5/20/2019 19:18:23	Pymes	Venta local	gerente comercial	equipo tecnologico	hace 8 dias	personal capacitado para los nuevos equipos tecnológicos	si	no	no	no	skype, webinars	no	pienso que si, equipos como pantalla de gran tamaño o interactivas internet de mayor velocidad	seguramente aumentara la producción de mi empresa e incluso me hara mas competitiva	si
5/21/2019 3:14:11	Pymes	Exportadora	Gerente	Turismo	en este año	datos del sector turístico nacional e internacional	No	no	si	no	big data,	no	sistemas de información internos, base de datos y PMS	con más inforamación y conocimiento se puede conocer tendencias y con las tendencias implementar soluciones o crear nuevos producots	es necesario
5/21/2019 13:14:30	Pymes	Venta local	GERENTE	TODAS	AYER	CONOCER NUEVA MAQUINARIA Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN	NO	NO	NO COMO QUISIERA	NO	NINGUNA	NO	SOFTWARE QUE SEA FÁCIL DE USAR	MAYOR PRODUCTIVIDAD	SI
5/21/2019 17:03:40	Pymes	Venta local	Gerente	General	Actualmente	Cómo bajar costos de producción	Estoy en proceso	No	No entiendo la pregunta	No	No conozco	No	No lo sé	No lo sé	No, porque el Estado sólo sabe cobrar impuestos.
5/22/2019 4:24:53	Pymes	Importadora	Gerente	Comercial	Todos los días	Innovación en producción lechera y quesería profesional	No	No	Si	No	Ninguna	No	Si	Conocimiento de mercado	Si
5/22/2019 13:54:42	Pymes	Venta local	Administrador	Publicidad	Diario	Tecnología y mercadeo	Si	No	No	Internet	Internet	NO	Si, herramientas de contabilidad y marketing	Penetración y posicionamiento	Si
5/22/2019 17:27:33	Pymes	Venta local	Propietario	Alimentacion	Hace un mes	Katering	Si	No	Si	Si	Muchas	No	Si	Conocimiento	Si
5/22/2019 19:37:28	Pymes	Exportadora	GERENTE PRODUCTORA	PRODUCCION, COMERCIALIZACION	AYER	USO DE EMPAQUES	SI	NO RECIBI	NO	NO	REDES SOCIALES	NO	SI, IMPLEMENTAR UN SOFWARE DE VENTAS Y COMERCIALIZACION	DESARROLLAR MAS PRODUCTOS CON LA MATERIA PRIMA QUE DA LA TIERRA	SI
6/1/2019 0:30:22	Pymes	Venta local	Vendedor	Productos para el hogar	Siempre	Prioritaria	Si	No	No	No	Ninguna	No	Capacitación	Conocer nuevas estrategias y su puesta en marcha.	Urgente

Anexo 3: Encuestas



