



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA PÚBLICA – AUDITORA

**TEMA: “COMPETENCIAS DIGITALES DEL TALENTO HUMANO FRENTE AL NUEVO
MODELO DE NEGOCIOS EN LÍNEA Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EMPRESAS DE
SERVICIOS REGULADAS POR LAS SUPERINTENDENCIAS DE COMPAÑÍAS Y ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA EN COTOPAXI, PERIODO 2017-2018”**

AUTOR: CHANCÚSIG MENDOZA ,VIVIANA ELIZABETH

DIRECTOR: ECON. CAICEDO ATIAGA ,FRANCISCO MARCELO

LATACUNGA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



Macro

La digitalización es un proceso que no tiene retroceso y se desarrolla con mayor fuerza en los países desarrollados a nivel mundial:

- Impacto en las empresas
- Modifica las maneras de realizar las actividades



Meso

América Latina tiene largas brechas para el acceso a tecnologías digitales:

- Utilización de internet
- Condiciones socioeconómicas de cada país.

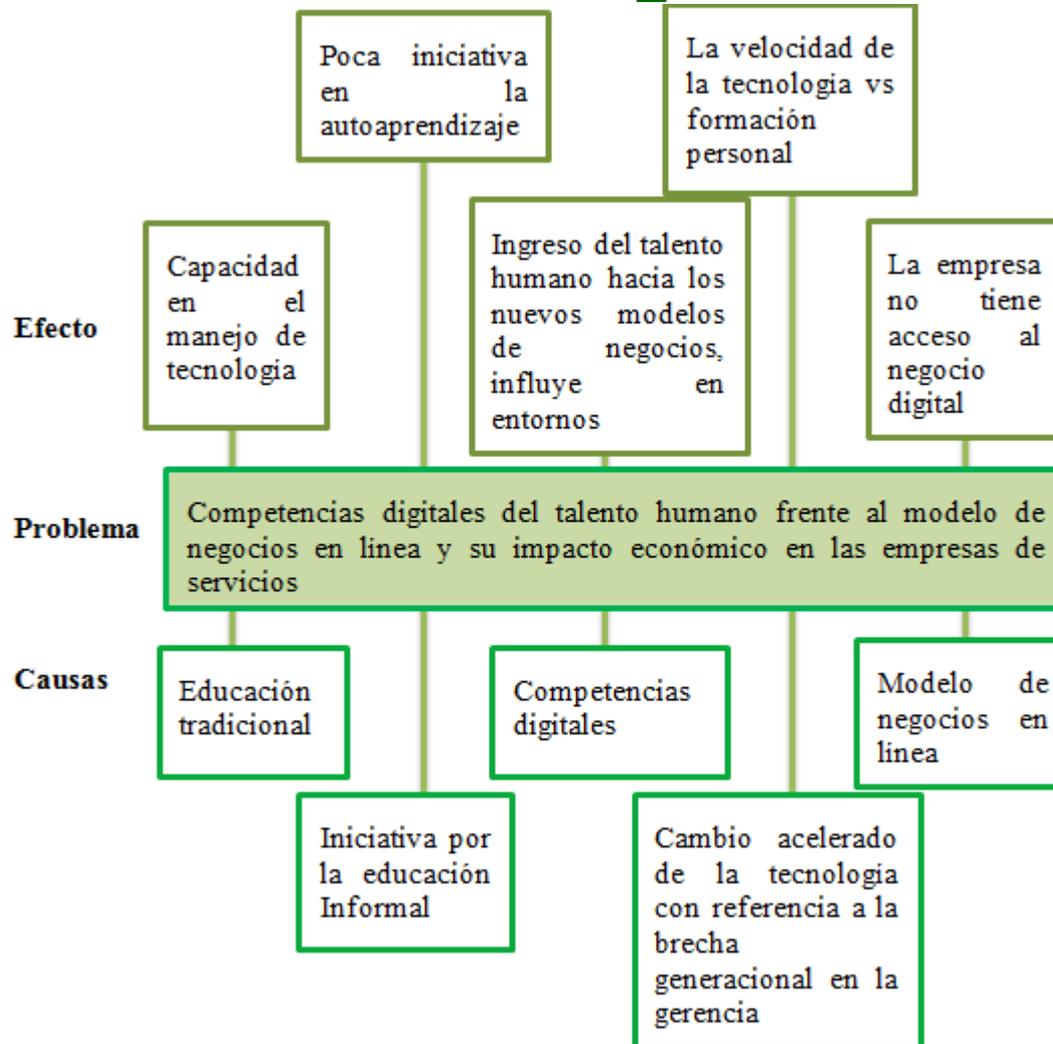


Micro

Ecuador y las modalidades de utilización de tecnología:

- Programas para incrementar el uso de TIC
- Conocimiento básico en el manejo de tecnología en los negocios

Formulación del problema



Objetivos



Objetivo general

Analizar las competencias digitales que debe tener el talento humano de las empresas de servicios y su impacto económico frente al modelo de negocios en línea en Cotopaxi, periodo 2017-2018.

Objetivos específicos



Establecer si las empresas del sector servicios cuentan con los recursos para el desarrollo del nuevo modelo de negocios en línea.

Identificar las competencias del talento humano en las empresas del sector servicios frente a la nueva realidad tecnológica de los negocios.

Determinar qué impacto económico tiene las competencias digitales del talento humano en las empresas del sector servicios.

Plantear una propuesta para la adopción del nuevo modelo de negocios y capacitación del talento humano en las empresas.

Variables



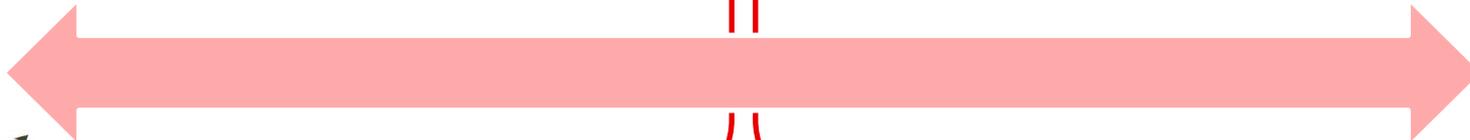
Variable dependiente:

Economía de las
empresas



Variable independiente:

Competencias digitales
del talento humano





Hipótesis

H1: Las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica generan un impacto económico en las empresas del sector servicios.

H0: Las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica no generan un impacto económico en las empresas del sector servicios

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO



Antecedentes investigativos

Décaro, Soriano y Ocaña (2017) mencionan que:

El uso de la tecnología e internet abre sus puertas a nuevas oportunidades de innovación en diferentes campos empresariales y del consumidor, los empresarios buscan la manera de mejorar sus actividades operativas y administrativas en la obtención de valor de sus negocios, los clientes requieren de nuevas experiencias en la adquisición de sus productos.



Fundamentación teórica

Educación formal

Educación no formal

Autoaprendizaje

Cambio socio-cultural y tecnología

Competencias de la empresa ante la tecnología

Competencias digitales

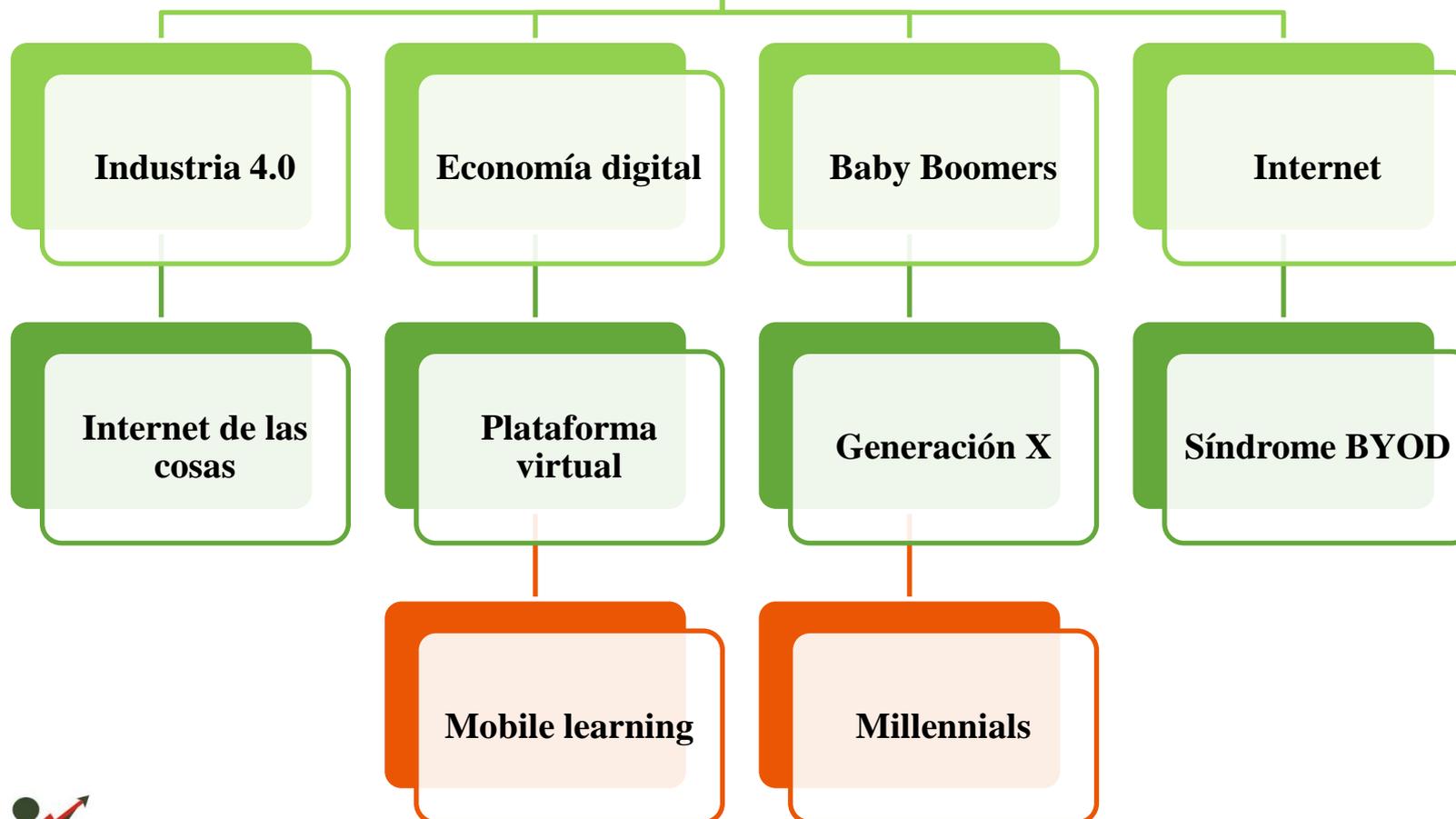
Capacitación del talento humano

Entorno competitivo de las empresas

Desarrollo del negocio en la tecnología



Fundamentación Conceptual



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO



Modalidades de la investigación



Según el propósito

- Puro aplicado
- Investigación institucional



Según el lugar de la investigación

- Investigación de campo



Según el método de investigación

- Método inductivo



Según la relación con el problema

- Estudios descriptivos
- Estudios analíticos



Según las técnicas de investigación

- Bibliográfica
- Investigación conjunta



Según las técnicas de investigación

- Bibliográfica
- Investigación conjunta



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Tipos de investigación

- Investigación exploratoria
- Investigación descriptiva
- Investigación correlacionar
- Investigación explicativa
- Investigación proyectiva



Población y Muestra

Población

Empresas de servicios en Cotopaxi

Muestra

26 Cooperativa de ahorro y crédito de todos los segmentos en Cotopaxi

Segmento1	1
Segmento2	1
Segmento3	6
Segmento4	9
Segmento5	9

2 Empresas de atención a la salud humana

Una empresa de servicios de venta de viajes

Economía beneficio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,400 ^a	9	,031
Razón de verosimilitud	19,622	9	,020
Asociación lineal por lineal	6,419	1	,011
N de casos válidos	23		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Distribución Chi Cuadrado χ^2						
v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919



16,919 < 18,400 del Chi-cuadrado de Pearson

Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa

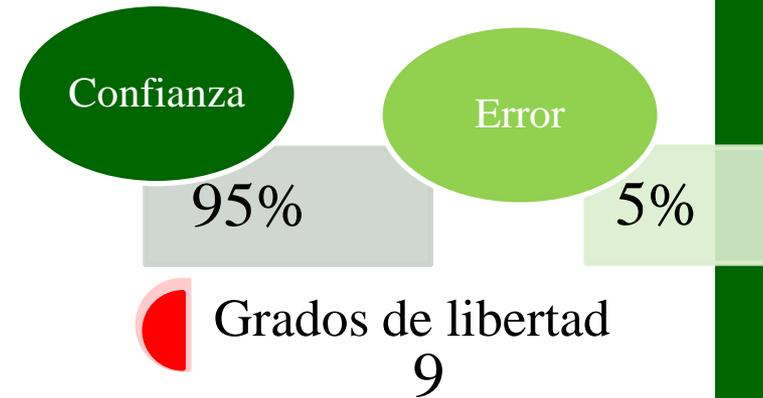
Resultado: Las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica generan un impacto económico positivo en las empresas del sector servicios.

Empleo beneficio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,957 ^a	9	,018
Razón de verosimilitud	21,469	9	,011
Asociación lineal por lineal	4,829	1	,028
N de casos válidos	17		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Distribución Chi Cuadrado χ^2						
v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919



16,919 < 19,957 del Chi-cuadrado de Pearson

Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa

Resultado: Las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica generan un impacto económico positivo en las empresas del sector servicios.

Medio Ambiente beneficio

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,111 ^a	9	,047
Razón de verosimilitud	18,180	9	,033
Asociación lineal por lineal	5,086	1	,024
N de casos válidos	22		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919

Confianza

95%

Error

5%

Grados de libertad
9

16,919 < 19,957 del Chi-cuadrado de Pearson

Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa

Resultado: Las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica generan un impacto económico positivo en las empresas del sector servicios.



Resultado

Comprobación de Hipótesis

Se determinó que las competencias digitales del talento humano frente a la nueva realidad tecnológica genera un impacto económico positivo en las áreas de economía, empleo y medio ambiente gracias a la tendencia de las empresas en general de innovar en la utilización de tecnología en el sector servicios reguladas por las Superintendencias de Compañías, Valores y Seguros y Economía Popular y Solidaria.



CONCLUSIONES

Las plataformas que aparecen con la era digital están cambiando el rumbo de ser competitivos en el mercado, utilizar tecnología en los negocios es imprescindible para su existencia y las nuevas formas de negocios requieren que las empresas tengan equipos tecnológicos conectados a una red externa y el personal con competencias digitales adecuadas para su manejo. En la investigación se determinó que el 93,10% tienen equipos de cómputo conectados a internet y el 65,52% considera que las competencias de su talento humano es buena en una escala de excelentes a ninguna se encuentran en buenas para el manejo de herramientas electrónicas de comunicación.



CONCLUSIONES

Las competencias digitales está impactando de diferente manera en las empresas, tomando en cuenta las competencias digitales del talento humano sobre tres aspectos económicos como son la economía, el empleo y medio ambiente. En la investigación se determinó, que en economía las empresas indican un beneficio del 100% ya que les permitirá ahorrar recursos monetarios en realizar sus actividades dentro y fuera de la empresa. En empleo el 58,6% considera un beneficio permitiendo realizar sus labores diarias con mayor facilidad y rapidez, también existe quienes lo consideran como un perjuicio del 20,7% ya que tendrían que prescindir de algunos de sus empleados. En medio ambiente el 75,9% lo determinan como beneficioso ya que se evitaría el uso de los materiales de oficina y el 3,4% considera un perjuicio por el inadecuado desecho de la basura tecnológica.

Considerando la edad promedio de 30 años de la actual fuerza laboral de las empresas se determinó diferentes niveles de competencias digitales en una escala que van desde excelentes a bajas, el 44,83% se encuentra en un nivel bueno, el 37,93% se ubica en un nivel excelente, el 10,34% en un nivel medio y el 6,9% en un nivel bajo.

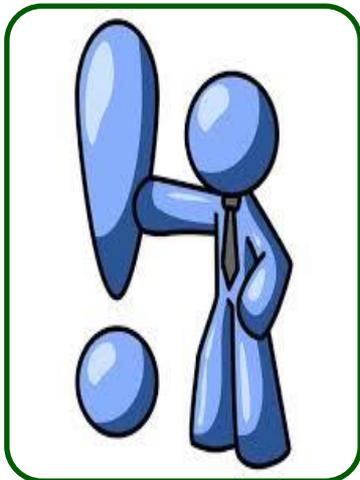


CONCLUSIONES

En la investigación se determinó que dentro de las empresas de servicios de intermediación financiera reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el segmento 3 es quien más invierte en capacitaciones para su talento humano con un promedio de \$180,00 dólares por persona.

Se elaboró una guía que permite a las empresas seleccionar una herramienta de negocios inteligentes según su tamaño, también se recomienda la utilización de una estructura Business to employee (B2E, empresa a empleado) que utiliza medios electrónicos para integrar a todos los empleados de una empresa en un flujo de información efectiva mediante la web, posteriormente se elaboró en Microsoft Excel un test de evaluación de competencias digitales.

RECOMENDACIONES



Los modelos de negocios en internet han innovado la manera de utilizar los recursos tecnológicos dentro y fuera de la empresa, las mismas que deben adaptarse a estas formas de negocio utilizando plataformas, sitios o páginas web, redes sociales, entre otras maneras de utilizar la tecnología en sus actividades, la propuesta presenta herramientas de inteligencia de negocios de los cuales se puede seleccionar para la aplicación en la empresa, los mismos que analizan una gran cantidad de datos que la entidad genere para la toma de decisiones relacionados con distintas estrategias de crecimiento.



Las empresas del sector servicios deben aprovechar al máximo de los recursos tecnológicos que en conjunto con un talento humano capacitado puede alcanzar las metas propuestas en mejorar sus procesos y toma de decisiones, la guía presentada contiene una estructura de empresa a empleados (B2E), las mismas que se pueden utilizar para mejorar el flujo de datos dentro de la empresa volviéndolas más eficientes.

RECOMENDACIONES



El talento humano debe mejorar sus competencias digitales con una constante formación ya que si es desplazado por la tecnología pueda tener la oportunidad de aprovechar esa tecnología y generar nuevas ideas de negocios. En la presente investigación se elaboró un test de competencias digitales que la persona debe tener ante la era digital, se recomienda su aplicación para detectar en qué punto existen vacíos de competencias y tomar acciones sobre ellos.



La inversión por parte de la empresa en capacitaciones para su talento humano debe ser de vital importancia ya que tener personal competente ante la tecnología, promoverá que toda adquisición tecnológica ya sea en hardware o software tenga un funcionamiento óptimo en la empresa y no se desperdicien los recursos.



Se recomienda la difusión de la guía ya que permite seleccionar un software de inteligencia de negocios que analizan grandes cantidades de datos generados por las empresas para la toma de decisiones y el test de evaluación de competencias digitales el cual cuenta con recomendaciones para mejorar sus conocimientos en la era digital.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN



Aplicación de Business Intelligence (inteligencia de negocios) con la utilización de herramientas según el tamaño de la empresa y estructura B2E (business to employee) en las empresas del sector servicios en Cotopaxi.



Antecedente de la propuesta

- Empresas cuentan con equipo de cómputo, la red externa de internet y personal con competencias digitales básicas para iniciar el desarrollo de una inteligencia de negocios



- Se estableció que la empresa no ha implementado recursos de comunicación mediante internet para la satisfacción de su talento humano en sus actividades diarias de trabajo

- El desarrollo de negocios inteligentes y una relación B2E requiere del compromiso de todos los miembros en la entidad



Objetivos

Objetivo general

Recomendar mediante una guía los software de inteligencia de negocios que permita a las empresas del sector servicios seleccionar una herramienta para su aplicación en el análisis de datos e impulsar a los empleados a satisfacer necesidades generadas en sus actividades utilizando la tecnología a su alcance.

Objetivos específicos

Establecer cómo aplicar la herramienta inteligencia de negocios en las empresas para iniciar con el flujo de información utilizando la tecnología.

Elaborar un método de aplicación de la estructura B2E en la empresa.

Diseñar en Microsoft Excel un test que evalúe las competencias digitales del talento humano.

Herramientas de business Intelligence



Empresas pequeñas	Microsoft Dynamics 365
Empresas medianas	Oracle Business Intelligence
Empresas grandes	Cognos IBM
Atención a la salud humana	QlikView
Agencia de viajes	Atennea

Estructura B2E (Entre Empresa y Empleado)



Es una aplicación intranet específicamente diseñada para que el talento humano pueda distribuir compartir datos, acceder a todo tipo de información del negocio desde cualquier lugar.

El test de evaluación toma en cuenta cinco aspectos:

- Información y alfabetización informacional
- Comunicación y colaboración
- Creación de contenidos digitales
- Seguridad
- Resolución de problemas



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Gracias por su atención