



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN  
ENTERPRICE”**

Proyecto investigativo presentado previo a la obtención del Título de Licenciada  
en Gestión de Talento Humano

**AUTORES:**

Regalado Romero Dayanna Elizabeth

Sánchez Velasco Katherine Lizbeth

**TUTOR:**

Mgtr. Angelita Romero

**LATACUNGA – ECUADOR**

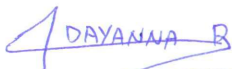
**AGOSTO-2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Regalado Romero Dayanna Elizabeth, con cédula de ciudadanía No. 0504083213, Sánchez Velasco Katherine Lizbeth, con cédula de ciudadanía No. 1850698463 declaramos ser autores del presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “**COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE**”, siendo la Mgtr. Angelita Romero, tutor del presente trabajo; y, eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 21 agosto 2024



Regalado Romero Dayanna Elizabeth

C.C: 0504083213



Sánchez Velasco Katherine Lizbeth

C.C: 1850698463

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE”**, de Regalado Romero Dayanna Elizabeth; Sánchez Velasco Katherine Lizbeth de la Carrera de Gestión de Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, agosto 21 del 2024



MGS. Angelita Elizabeth Romero Poveda.

C.C.: 050324111-9

**TUTOR**

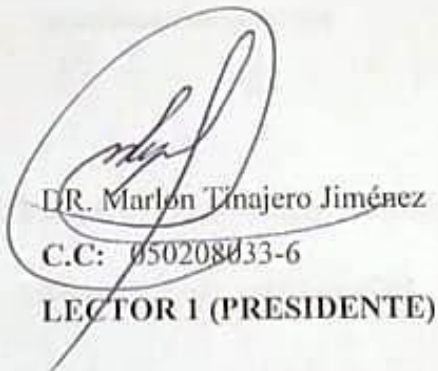
## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Regalado Romero Dayanna Elizabeth; Sánchez Velasco Katherine Lizbeth, con el título del Proyecto de Investigación: “**COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

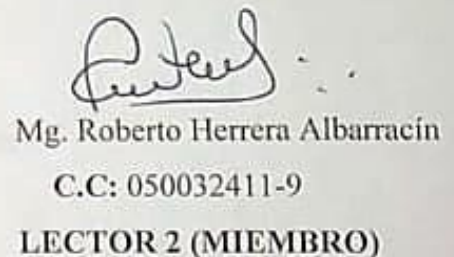
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 21 del 2024

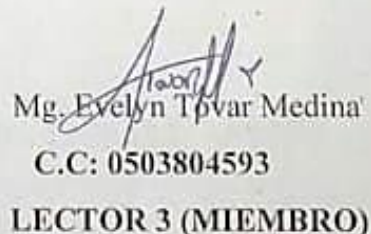
Para constancia firman:



DR. Marlon Tinajero Jiménez  
C.C: 050208033-6  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Roberto Herrera Albarracín  
C.C: 050032411-9  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Mg. Evelyn Tovar Medina  
C.C: 0503804593  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento especialmente para Dios, por permitirme culminar y llegar a este momento tan especial, de igual manera agradezco a CINEMARK y a todas a aquellas personas que de alguna forma fueron parte de esta etapa en mi vida, quienes me supieron apoyar y me alentaron para seguir adelante y lograr esta hermosa etapa de mi vida. Pero especialmente a mis padres, hermanos, quienes me han apoyado arduamente.*

***Dayanna Regalado***

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido esenciales en la realización de esta tesis. A Dios, por ser mi guía y fortaleza constante, brindándome la sabiduría y perseverancia necesarias para alcanzar mis metas. A toda mi familia, por su amor incondicional y apoyo continuo, que han sido pilares fundamentales en mi vida y en este proceso académico. A mi compañera de tesis, por su dedicación, compromiso y excelente trabajo, que han hecho de esta experiencia un viaje enriquecedor.*

***Katherine Sánchez***

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por su infinita bondad y por guiar cada uno de mis pasos con su luz y sabiduría. A mis padres, por su amor incondicional, su sacrificio y su constante apoyo, gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. A mi querida hermana, quien desde el cielo me ha enviado fuerzas para seguir adelante, tu recuerdo vive en cada uno de mis logros y en mi corazón siempre. A mi hermano, por su cariño, comprensión y apoyo inquebrantable, gracias por ser siempre una fuente de motivación y fortaleza.*

***Dayanna Regalado***

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido esenciales en la realización de esta tesis. A Dios, por ser mi guía y fortaleza constante, brindándome la sabiduría y perseverancia necesarias para alcanzar mis metas. A toda mi familia, por su amor incondicional y apoyo continuo, que han sido pilares fundamentales en mi vida y en este proceso académico.*

***Katherine Sánchez***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### TÍTULO: “COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE”

#### **Autores:**

Regalado Romero Dayanna Elizabeth

Sánchez Velasco Katherine Lizbeth

#### **RESUMEN**

La investigación titulada "Competencias Digitales en ABN ENTERPRISE" tiene como objetivo proponer estrategias de competencias digitales para los colaboradores de la empresa, alineándose con las necesidades tecnológicas del entorno laboral actual. El estudio fundamenta teóricamente la importancia de estas competencias y propone un programa integral de mejora. Se ha utilizado una metodología cuantitativa con un diseño transversal, recolectando datos a través de encuestas aplicadas a una muestra representativa de 80 trabajadores. El cuestionario está diseñado para medir de manera precisa diversas competencias digitales. Esta herramienta permite obtener datos objetivos y confiables sobre el estado actual de las competencias digitales en la empresa. Los resultados demuestran que el 65% de los empleados tienen habilidades técnicas básicas, mientras que solo el 30% se siente cómodo utilizando herramientas digitales avanzadas y el 25% muestra una alta capacidad de adaptación a nuevas tecnologías. Se ha desarrollado un programa que consta de siete estrategias diseñadas que son: implementación de sesiones de formación continua, promoción de una cultura organizacional que valore la innovación tecnológica, creación de oportunidades para aplicar nuevas habilidades en proyectos reales, evaluación continua y retroalimentación, fomento de la colaboración digital, desarrollo de programas de seguridad digital y apoyo al pensamiento crítico. Las siete competencias digitales claves en las que se basa este programa son: alfabetización digital, comunicación digital, creatividad digital, seguridad digital, colaboración digital, pensamiento crítico, evaluación y adaptabilidad y aprendizaje continuo. Los aportes de este proyecto, proporciona una base sólida para el desarrollo de habilidades digitales esenciales, lo que fortalece la posición competitiva de ABN ENTERPRISE en el mercado.

**Palabras clave:** ABN Enterprise, Adaptación tecnológica, Competitividad empresarial, Competencias digitales

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE: DIGITAL COMPETENCES IN THE COMPANY ABN ENTERPRISE**

**Authors:**

Regalado Romero Dayanna Elizabeth

Sánchez Velasco Katherine Lizbeth

**ABSTRACT**

The research entitled ‘Digital Competences at ABN ENTERPRISE’ aims to propose digital competence strategies for the company's employees, aligned with the technological needs of the current working environment. The study provides a theoretical basis for the importance of these competencies and proposes a comprehensive improvement programme. A quantitative methodology with a cross-sectional design has been used, collecting data through surveys applied to a representative sample of 80 workers. The questionnaire is designed to accurately measure various digital competences. This tool allows to obtain objective and reliable data on the current state of digital competences in the company. The results show that 65% of employees have basic technical skills, while only 30% are comfortable using advanced digital tools and 25% show a high ability to adapt to new technologies. A programme has been developed consisting of seven designed strategies which are: implementation of continuous training sessions, promotion of an organisational culture that values technological innovation, creation of opportunities to apply new skills in real projects, continuous assessment and feedback, fostering digital collaboration, development of digital safety programmes and support for critical thinking. The seven key digital competencies on which this programme is based are: digital literacy, digital communication, digital creativity, digital safety, digital collaboration, critical thinking, evaluation and adaptability, and lifelong learning. The contributions of this project provide a solid foundation for the development of essential digital skills, which strengthens ABN ENTERPRISE's competitive position in the market.

**Keywords:** ABN Enterprise, Technology Adaptation, Business Competitiveness, Digital Competences.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Nombre del estudiante:**

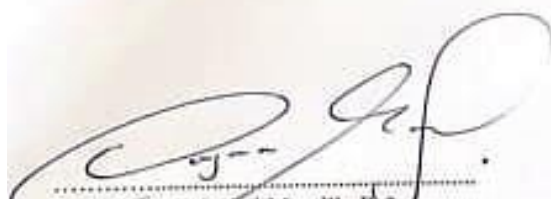
REGALADO ROMERO DAYANNA ELIZABETH  
SÁNCHEZ VELASCO KATHERINE LIZBETH

**AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo**

Nombre completo del docente con cédula de identidad número:1207065614  
Licenciada en: Pedagogía del Idioma Inglés con número de registro de la  
SENESCYT: 1010-2022-2447246; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la  
traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título:  
**"COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRISE"**  
de: **Dayana Isabel Mantilla Peña**, egresado/a de la carrera de Pedagogía de los  
Idiomas Nacionales y Extranjeros perteneciente a la Facultad de: Ciencias  
Humanas y de la Educación.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, agosto, 2024



León Dayana Isabel Mantilla Peña  
CI: 1207065614

## CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor / a del Proyecto de Investigación con el tema: "COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE" de Regalado Romero Dayanna Elizabeth- Sánchez Velasco Katherine Lizbeth, de la carrera de Gestión Del Talento Humano., remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje de coincidencias del 3%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



INFORME DE ANÁLISIS  
magister

Regalado-Sánchez(Estudiantes)-  
Romero (Tutor)

**3%**  
Textos  
sospechosos

- 3% Similitudes
  - < 1% similitudes entre oraciones
  - 0% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos
- 34% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Regalado-Sánchez(Estudiantes)-Romero (Tutor).pdf  
ID del documento: 29c7a1855dda876e5ea07d0046c92b170a64b552  
Tamaño del documento original: 1.89 MB  
Autores: []

Depositante: MARCO ANTONIO VELOZ JARAMILLO  
Fecha de depósito: 20/8/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 20/8/2024

Número de palabras: 18.702  
Número de caracteres: 130.115

Ubicación de las similitudes en el documento:



Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 22 de agosto de 2024

MGS. ROMERO POVEDA ANGELITA ELIZABETH  
C.C. 050324111-9  
TUTOR / A

## Índice de contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	4
3.1. Objetivo General:.....	4
3.2. Objetivos Específicos: .....	4
3.3. Justificación .....	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	7
4.1. Beneficiarios Directos.....	7
4.2. Beneficiarios Indirectos .....	7
5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
5.1. Antecedentes .....	8
6. MARCO METÓRICO .....	10
6.1. Modelo DigComp de la Unión Europea .....	11
6.2. Teoría del Capital Humano (Becker, 1964).....	14

6.3.	Aplicación de la Teoría del Capital Humano en el Contexto de las Competencias Digitales .....	15
6.4.	Sustentación de la Teoría del Capital Humano.....	16
6.5.	Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico (Schumpeter, 1942) .....	17
6.6.	Aplicación de la Teoría de la Innovación y el Cambio en el Contexto de las Competencias Digitales. ....	19
6.7.	Sustentación de la Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico.....	21
6.8.	Teoría de la Competencia Basada en Recursos (Barney, 1991) .....	22
6.9.	Sustentación de la Teoría de la Competencia Basada en Recursos .....	23
6.10.	Aplicación de la Teoría de la Competencia Basada en Recursos en el Contexto de las Competencias Digitales. ....	25
6.11.	Beneficios de las Competencias Digitales .....	26
6.12.	Alfabetización Digital: .....	29
6.13.	Comunicación Digital: .....	30
6.14.	Creatividad Digital .....	31
6.15.	Seguridad Digital.....	31
6.16.	Colaboración Digital: .....	32
7.	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	32
7.1.	Enfoque.....	32
7.2.	Tipo de Investigación.....	33
7.3.	Método .....	33
7.4.	Población y Muestra .....	34
7.5.	Técnica de Recolección de Datos .....	34
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	35
8.1.	Confiabilidad el Alfa de Cronbach .....	35
8.1.1.	Cálculo del coeficiente de confiabilidad de Cronbach: .....	36
8.2.	Validez Interna.....	37
8.3.	Datos Demográficos: .....	42

8.4. Resultados por Dimensiones:.....	44
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
9.1. Conclusiones:.....	61
9.2. Recomendaciones: .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Planificación de Objetivos y Actividades para el Desarrollo de Competencias Digitales.....	6
<b>Tabla 2</b> Cuadro Comparativo de Modelos y Competencias Digitales.....	24
<b>Tabla 3</b> Dimensiones de competencias digitales y sus descripciones junto con las referencias bibliográficas. ....	28
<b>Tabla 4</b> Resultados del Cálculo del Alfa de Cronbach.....	36
<b>Tabla 5</b> Clasificación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. ....	36
<b>Tabla 6</b> Instrumento de Evaluación de Competencias Digitales. ....	39
<b>Tabla 7</b> Distribución porcentual de los participantes según el rango de edad.....	42
<b>Tabla 8</b> Porcentaje de participantes según género.....	42
<b>Tabla 9</b> Distribución porcentual del tiempo de trabajo de los empleados en la empresa. ....	43
<b>Tabla 10</b> Distribución porcentual del personal por sucursal en ABN ENTERPRISE. ....	43
<b>Tabla 11</b> Estrategias de Implementación y Desarrollo de Competencias Digitales en ABN Enterprise.....	51
<b>Tabla 12</b> Instructivo para Implementación de Estrategias Digitales en ABN Enterprise.....	55
<b>Tabla 13</b> Cronograma de Actividades. ....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura. 1</b> Resultados de Fluidez Tecnológica.....	44
<b>Figura. 2</b> Resultados de Comunicación Digital.....	45
<b>Figura. 3</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura. 4</b> Gráfico de barras mostrando la distribución de participantes por género en la encuesta sobre competencias digitales. ....	68
<b>Figura. 5</b> Gráfico de barras que muestra la distribución del tiempo de trabajo de los empleados en la empresa. ....	68

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE

**Fecha de inicio:** Octubre del 2023

**Fecha de finalización:** Agosto del 2024

**Lugar de ejecución:**

Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia Cotopaxi zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:**

Gestión de Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

N/A

**Grupo de investigación:**

N/A

**Equipo de Trabajo:**

Regalado Romero Dayanna Elizabeth – CI: 0504083213

Sánchez Velasco Katherine Lizbeth – CI: 1850698463

**Tutor:**

Mgtr. Romero Poveda Angelita Elizabeth – CI: 0503241119

**Área de Conocimiento:** Administrativa

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible en Organizaciones.

**Sub línea de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo.

## 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), determina que “las competencias digitales, básicamente se vinculan con casi todos los aspectos del trabajo y la vida, y permiten a los individuos mejorar sus condiciones de empleabilidad, productividad, creatividad y su capacidad de resiliencia para responder a los sucesivos cambios tecnológicos del futuro” (p. 32). De hecho, las competencias digitales que se requieren hoy son diferentes a las exigidas hace cinco años.

El autor Korinek (2021) menciona que la introducción de tecnologías y formas novedosas de organización del trabajo implica no solo la destrucción, sino la transformación de los empleos que tradicionalmente se demandaban. En este proceso, las personas que no cuenten con las competencias necesarias para adaptarse a estos cambios se encuentran en una situación de riesgo elevado de exclusión del nuevo sistema productivo. Si se analiza la situación desde un nivel macro, aquellas personas que no cuenten con las competencias demandadas podrían encontrarse en una situación de vulnerabilidad, lo que afectaría al conjunto de la economía del trabajo y las condiciones inclusivas en estos procesos de cambio.

Los autores Valverde y González (2019) afirman que “los jóvenes entre 15 y 24 años son el grupo de edad que más utiliza esta herramienta, siendo las redes sociales, plataformas educativas, los medios a los que más acuden” (p. 45). Además, Revuelta y Corchero (2017) señalan que las competencias digitales son fundamentales en el mundo actual, ya que la tecnología desempeña un papel crucial en casi todos los aspectos de la vida y el trabajo.

La organización World Economic Forum (2023) afirma que la necesidad de profesionales con capacidad tecnológica para abordar los procesos de digitalización de la empresa es urgente y difícil de satisfacer. “Por eso, la batalla en cuestiones de personal se libra en una guerra por talento” (World Economic Forum, 2023, p. 12). No se trata solo de buscar talento, sino de optimizar su gestión.

Con base en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2019), existen 430 millones de personas en 2019 que son usuarios de Internet en América Latina y el Caribe, lo que equivale al 67% de la población. A pesar de estos avances, se mantienen diferencias importantes entre los países de la región. América Latina y el Caribe es la cuarta región del mundo con mayor penetración de usuarios de internet, después de Norteamérica (88.5%) y Europa, existiendo una brecha de 22 puntos porcentuales con Norteamérica. Además de mostrar importantes avances

en el desarrollo, inclusión y uso de las TICs por parte de empresas, gobiernos y ciudadanos, también se explicitan las barreras que se interponen entre las poblaciones más pobres y vulnerables y los beneficios de la transformación digital, incluyendo barreras de acceso y de habilidades digitales. Ante el nuevo contexto, la existencia de agendas compartidas entre los países de la región, así como de metas claras para la acción gubernamental, son aspectos vitales para el desarrollo inclusivo y fundamental para el desarrollo del ecosistema digital en América Latina y el Caribe, así como para impulsar la integración y la cooperación regional hacia una transformación digital más inclusiva.

Sin embargo, el aprovechamiento de las oportunidades ofrecidas por las TICs se ha visto limitado por el escenario de exclusión digital que aún persiste en Latinoamérica. La evidencia disponible hasta el momento indica que, a pesar de los avances, las condiciones necesarias para el teletrabajo y la participación en las actividades de educación remota no se distribuyen de manera uniforme entre países ni dentro de ellos. Esto requiere un enfoque holístico de los desafíos derivados de la transformación digital. Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2019), la intervención de políticas debe fomentar tanto la demanda como la oferta simultáneamente para garantizar que los países de América Latina y el Caribe aprovechen los beneficios derivados de la digitalización.

ABN ENTERPRICE fue fundada por Nicolás Ochoa, quien decidió sembrar sus sueños con dedicación y mucho esfuerzo junto a su esposa Jenny Sánchez para lograr lo que hoy es Charlotte English School, ILVEM Ecuador y Tomatis Ecuador. Toda la constancia y entrega de parte de sus fundadores, se ven reflejadas en la incorporación y certificación de cada uno de los estudiantes que culminan su proceso de capacitación. En la conversación sostenida con el encargado del departamento de Talento Humano de ABN ENTERPRISE, se mencionó que el perfil profesional demandado por la empresa está en constante evolución, orientándose cada vez más hacia la adopción de nuevas tecnologías. Este cambio refleja la necesidad de que los colaboradores cuenten con competencias digitales sólidas para enfrentar los retos que presenta el entorno organizacional moderno. Se hizo hincapié en que muchos de los empleados afectados por esta transformación tecnológica tienen una edad promedio de 40 años, lo que añade una dimensión adicional al desafío de adaptación, ya que esta generación podría requerir un enfoque más específico en cuanto a formación y desarrollo de habilidades digitales. Este aspecto resalta la importancia de implementar estrategias que no solo evalúen, sino que también fortalezcan las competencias digitales de todos los empleados, asegurando así que la organización pueda mantener su competitividad.

### **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿De qué manera desarrollar las competencias digitales en los colaboradores de ABN ENTERPRICE?

#### **3.1. Objetivo General:**

- Proponer estrategias de competencias digitales para los colaboradores de ABN ENTERPRICE.

#### **3.2. Objetivos Específicos:**

- Fundamentar desde las teorías existentes las competencias digitales y su importancia de los colaboradores en las organizaciones.
- Evaluar las competencias digitales de los colaboradores de ABN ENTERPRICE.
- Determinar las estrategias para el desarrollo de competencias digitales para los colaboradores de ABN ENTERPRICE.

#### **3.3. Justificación**

La industria del entretenimiento ha experimentado una evolución significativa impulsada por avances tecnológicos. En este contexto, ABN ENTERPRICE reconoce la necesidad de evaluar y fortalecer las competencias digitales de su equipo como un pilar fundamental para mantenerse a la vanguardia y ofrecer experiencias innovadoras a sus clientes.

El estudio de las competencias digitales en los colaboradores de ABN ENTERPRICE es crucial para resaltar la importancia estratégica y los beneficios como mejorar la productividad y de esta manera trabajar de manera más eficiente, utilizando herramientas digitales para agilizar tareas y procesos, además muestra beneficios alineados a la adaptabilidad al cambio, innovación continua y sobre todo al desarrollo profesional, cabe recalcar que esta evaluación puede aportar a la empresa de manera importante y significativa.

El autor García Castilla (2016) menciona que el mundo empresarial está experimentando una rápida transformación digital, debido a que la adaptación y el dominio de las competencias digitales son fundamentales para mantener la competitividad y la eficiencia en la industria del entretenimiento, donde la tecnología desempeña un papel crucial en la

experiencia del cliente y las operaciones internas. El impacto de la digitalización en la productividad y la eficiencia puede conducir a una mayor eficiencia dentro de las operaciones. Desde la venta de boletos en línea hasta el uso de sistemas de gestión de salas y clientes, las competencias digitales pueden agilizar procesos y mejorar la productividad.

Los colaboradores de ABN ENTERPRICE se encuentran beneficiados en varios aspectos del trabajo y la vida, le permitirá al colaborador mejorar sus condiciones de empleabilidad, productividad, creatividad y su capacidad de resiliencia para responder a los sucesivos cambios tecnológicos que se le presente a futuro, debido a que, es importante que los colaboradores conozcan más sobre las competencias digitales y los grandes beneficios que les puede traer a lo largo de sus vidas.

Se puede mencionar que, un equipo con competencias digitales sólidas puede aportar a ABN ENTERPRICE una ventaja competitiva, ya que la capacidad de adoptar nuevas tecnologías rápidamente, optimizar procesos y adaptarse a las tendencias del mercado, es importante y esencial para mantenerse a la vanguardia de la industria. Los beneficios para el desarrollo del talento, se va a evaluar las competencias digitales, no solo es importante para la empresa, sino también para todos sus colaboradores, por lo cual, buscan ofrecer oportunidades de formación y desarrollo en competencias digitales que puedan aumentar la satisfacción laboral, la retención del talento y el desarrollo profesional de cada uno de los empleados.

Otro punto de vista lo menciona el autor Plascencia (2020), quien detalla que la oportunidad se puede enunciar como "el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de objetivos" (p. 78). Este estudio contribuirá a alinear los objetivos de desarrollo de talento con la estrategia de la empresa e identificar las brechas que existen en las competencias digitales, que puedan ser alineadas con las metas corporativas.

La realización de este estudio, es sobre las competencias digitales en los colaboradores de ABN ENTERPRICE, misma que se justifica por su relevancia en el entorno actual, el impacto que tendrá en la eficiencia y productividad de cada uno de los colaboradores, las ventajas competitivas que se puede ofrecer, los beneficios para el desarrollo del talento y su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa ABN ENTERPRICE.

La utilidad práctica de las estrategias en el tema de competencias digitales para los colaboradores de ABN ENTERPRICE, es crucial por varias razones, por ejemplo, la

competitividad en un entorno empresarial cada vez es más digitalizado, las organizaciones que no aprovechan las competencias digitales de sus colaboradores corren el riesgo de quedarse rezagados frente a la competencia. Las estrategias que promueven y desarrollan estas competencias permiten a ABN ENTERPRICE, mantenerse competitivo en el mercado, como también se encuentra a la eficiencia operativa. Las competencias digitales bien desarrolladas entre los colaboradores pueden mejorar la eficiencia operativa en ABN ENTERPRICE, esto se puede ver en la capacidad de utilizar herramientas digitales para automatizar procesos, gestionar datos de manera más eficiente y mejorar la productividad en general.

Como se muestra en la tabla 1, se proporciona una guía estructurada para el desarrollo de competencias digitales dentro de la empresa, enfocándose en tres áreas principales: fundamentar teóricamente la importancia de las competencias digitales, diagnosticar las habilidades actuales de los colaboradores y proponer estrategias para mejorar dichas competencias. Cada objetivo específico está acompañado de actividades detalladas, que incluyen análisis de desempeño, observación en el entorno laboral, y revisión de programas de desarrollo, todo ello con el fin de implementar un plan de formación efectivo.

**Tabla 1**

*Planificación de Objetivos y Actividades para el Desarrollo de Competencias Digitales.*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Fundamentar desde las teorías existentes las competencias digitales y su importancia para los colaboradores en las organizaciones.	Revisión bibliográfica de teorías relevantes. Análisis de estudios previos.	Semana 4	Antecedentes
Diagnosticar las competencias digitales de los colaboradores de ABN ENTERPRICE.	Realización de un análisis de las competencias actuales mediante evaluación de desempeño. Observación de las habilidades digitales en el entorno laboral. Evaluación de la brecha de competencias digitales.	Semana 8	Marco Teórico

Identificar estrategias para el desarrollo de competencias digitales para los colaboradores de ABN ENTERPRICE.	Revisión de programas de desarrollo de competencias digitales. Propuesta de un plan de formación.	Semana 12	Propuesta de plan de formación.
--	---	-----------	---------------------------------

## **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

### **4.1. Beneficiarios Directos**

Son los colaboradores de ABN ENTERPRISE, este grupo incluye a todos los empleados que participarán en actividades de diagnóstico y desarrollo de habilidades digitales. El entrenamiento y fortalecimiento de estas habilidades no solo mejorará sus competencias técnicas, sino que también incrementará su productividad, creatividad y capacidad de adaptación a nuevos desafíos tecnológicos. Esto es crucial para su desarrollo profesional y para mantener la competitividad de la empresa en un mercado cada vez más digitalizado.

Actualmente, ABN ENTERPRISE cuenta con aproximadamente 80 empleados, divididos en dos sucursales: Latacunga y Ambato. En Latacunga trabajan 45 empleados, lo que representa el 88,7% del total, mientras que en Ambato trabajan 35 empleados, representando el 11,3% restante. En términos de género, la mayoría de los empleados son mujeres, con un 66,2%, mientras que los hombres constituyen el 33,8%. Esta distribución muestra una fuerte presencia femenina en la organización, lo que sugiere oportunidades para promover la igualdad de género en el acceso a la formación y el desarrollo de habilidades digitales.

### **4.2. Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos incluyen a los clientes de ABN ENTERPRISE y a sus familias. Se espera que la mejora de las habilidades digitales de los empleados repercuta significativamente en la calidad del servicio al cliente. Esto podría generar una experiencia más satisfactoria para los clientes, ya que los empleados estarían mejor capacitados para utilizar herramientas digitales, personalizar servicios, gestionar datos y comunicarse de manera eficaz. Además, un equipo con mayor conocimiento digital puede mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de espera y aumentar la precisión en el servicio al cliente. Esto, a su vez, puede fomentar la fidelidad de los clientes y atraer a nuevos consumidores. Es difícil estimar el número exacto de beneficiarios indirectos, ya que incluye a todas las personas que interactúan con la empresa, tanto de manera directa (a través de la compra de servicios) como indirecta (mediante referencias y experiencias compartidas). Sin embargo, se puede afirmar que un

equipo de aproximadamente 80 empleados, que interactúa diariamente con cientos de clientes, tiene un impacto significativo en la comunidad. Es importante destacar que, al igual que los beneficiarios directos, la mejora de las competencias digitales puede beneficiar a una amplia gama de personas, independientemente de su género.

El proyecto no solo beneficiará a los empleados de ABN ENTERPRISE al mejorar sus habilidades y oportunidades profesionales, también tendrá un impacto positivo en la satisfacción y experiencia de los clientes. Esta iniciativa es un paso importante para fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado digital.

## **5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **5.1. Antecedentes**

La presente investigación se propone comprender y analizar las competencias digitales en el contexto de una empresa dedicada a la prestación de servicios. Se explorarán los modelos y teorías que fundamentan las competencias digitales, los beneficios que estas aportan y se ofrecerá una sustentación detallada de las teorías relevantes para el desarrollo de estas habilidades. Las competencias digitales incluyen una gama de habilidades necesarias para utilizar de manera efectiva las tecnologías de la información y la comunicación. Estas habilidades son fundamentales para la ejecución de tareas en un entorno profesional moderno, donde la eficiencia y la innovación son impulsadas por el uso de herramientas digitales. La capacidad de manejar software de gestión de proyectos, herramientas de análisis de datos, y plataformas de colaboración en línea no solo optimiza los procesos internos, sino que también mejora la interacción con los clientes y proveedores, contribuyendo a una mejor calidad del servicio.

Infante y García (2019) han investigado la evolución de las competencias digitales en grandes empresas del sector empresarial español. Su objetivo fue comparar la importancia de estas competencias en grandes corporaciones frente al sector empresarial español en general. A través de encuestas aplicadas a 190 empresas, encontraron que "los trabajadores en grandes corporaciones demuestran un mayor grado de conocimiento en competencias digitales" (p. 98). La investigación concluyó que estas competencias son fundamentales para la eficiencia y competitividad de las grandes empresas españolas. Además, Infante y García subrayaron la necesidad de formar a futuros trabajadores en estas habilidades para satisfacer las crecientes

demandas del mercado laboral, lo que resalta la importancia de integrar la formación digital en las estrategias de desarrollo de recursos humanos.

Williams (2021) establece que, en la era digital contemporánea, las competencias digitales se han convertido en un requisito esencial para el éxito tanto a nivel individual como organizacional. Este planteamiento refleja la creciente importancia de las habilidades digitales en un entorno de trabajo que está cada vez más influenciado por la tecnología. En la actualidad, las competencias digitales no son solo una ventaja competitiva, sino una necesidad para cualquier profesional que desee mantenerse relevante y productivo en su campo. Este marco teórico se alinea con las conclusiones de varios estudios recientes que subrayan la relevancia de estas competencias en diferentes contextos laborales.

Bardález y Meneses (2022) identifican en su estudio sobre la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) que las deficiencias en competencias digitales entre el personal administrativo afectan negativamente su desempeño. Su investigación, que involucró a una población de 45 colaboradores administrativos, reveló que muchos empleados carecen de habilidades en el uso de herramientas digitales básicas, como Microsoft Office y la gestión de reuniones virtuales. Los autores concluyeron que es fundamental implementar un plan de mejora que incluya capacitaciones específicas y apoyo continuo de recursos humanos especializados en tecnología de la información. Esta recomendación subraya la necesidad de un enfoque proactivo por parte de las organizaciones para asegurar que sus empleados estén equipados con las competencias necesarias para enfrentar los desafíos tecnológicos actuales.

Chávez y Ávalos (2022) realizaron un estudio en profesores de la Universidad Autónoma de Guadalajara, en el cual investigan la relación entre liderazgo, personalidad, competencias digitales y su impacto en la productividad docente, especialmente en el contexto de la implementación de modelos híbridos de enseñanza. Su investigación se llevó a cabo en el marco de la cuarta revolución industrial, un período caracterizado por la rápida transformación de los modelos de negocio debido a las nuevas tecnologías. Utilizando una metodología transversal con un enfoque cuantitativo y un análisis correlacional-causal, los autores, Chávez y Ávalos propusieron un modelo preliminar que sugiere que "el estilo de liderazgo tiene una influencia significativa en el desarrollo de competencias digitales y en la productividad de los docentes". " (pág. 134). Este estudio destaca la importancia de un liderazgo transformacional que promueva el desarrollo de competencias digitales como un medio para mejorar la eficacia laboral y la adaptabilidad a nuevos entornos de enseñanza.

Sánchez (2023) llevó a cabo una investigación en la que examinó la relación entre competencias digitales y desempeño laboral en una municipalidad. Su estudio, de tipo correlacional y con un diseño no experimental, reveló que "existe una compensación positiva entre el desarrollo de competencias digitales y el rendimiento de los empleados en sus tareas diarias" (p. 112). Sánchez utilizó cuestionarios validados y confiables, obteniendo una evaluación de Pearson de 0.400 para el desempeño en tareas específicas y una evaluación general de 0.354 para el desempeño laboral en general. Este hallazgo destaca la importancia de invertir en el desarrollo de competencias digitales para mejorar la productividad y la eficiencia dentro de las organizaciones.

## **6. MARCO METÓRICO**

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2023), las competencias digitales se entienden como "un conjunto de competencias que posibilitan el uso de dispositivos digitales, aplicaciones de comunicación e Internet para acceder y gestionar información, crear y compartir contenidos digitales, y comunicarse hábilmente" (p. 12). Básicamente, se trata de un conjunto de habilidades que facilitan el trabajo en equipo, el aprendizaje auto dirigido, el pensamiento crítico, la creatividad y la comunicación.

Por otra parte, Rodríguez (2015) menciona que la competencia digital no es únicamente una habilidad, sino "un conjunto de habilidades que facilitan el trabajo en equipo, el aprendizaje auto dirigido, el pensamiento crítico, la creatividad y la comunicación" (p. 45). Este enfoque integral resalta la importancia de las competencias digitales en un entorno cada vez más interconectado y tecnológicamente avanzado, fomentando la colaboración, la capacidad de aprendizaje autónomo, el pensamiento crítico, la creatividad y una comunicación efectiva.

Estos autores coinciden en que las competencias digitales abarcan una gama de habilidades esenciales para el manejo eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación en el entorno profesional. Estas competencias incluyen, pero no se limitan a, el uso eficiente de software especializado, la capacidad de gestionar proyectos a través de plataformas digitales, y la habilidad para analizar y procesar grandes volúmenes de datos. Además, el dominio de estas competencias permite a los empleados adaptarse rápidamente a nuevas herramientas y tecnologías emergentes, lo que es crucial en un entorno de trabajo que está en constante evolución.

La investigación actual confirma que las competencias digitales son un elemento esencial en el entorno laboral moderno. Estas habilidades no solo optimizan los procesos internos y mejoran la interacción con clientes y proveedores, sino que también permiten a las organizaciones adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y aprovechar nuevas oportunidades de negocio. Se busca comprender y analizar estas competencias en el contexto de una empresa de servicios, explorando modelos y teorías que fundamentan su importancia y proponiendo estrategias para su desarrollo y aplicación efectiva en el entorno empresarial contemporáneo. Así, se espera que los hallazgos de este estudio no solo subrayen la necesidad de estas competencias, sino que también proporcionen una guía práctica para las organizaciones que buscan mejorar sus capacidades digitales y, en consecuencia, su desempeño global.

### **6.1. Modelo DigComp de la Unión Europea**

Los autores Vuorikari et al. (2019) mencionan que el modelo DigComp, desarrollado por la Comisión Europea bajo la dirección de Anusca Ferrari y sus colaboradores, es uno de los marcos más reconocidos y ampliamente utilizados para evaluar y desarrollar competencias digitales en individuos y organizaciones. Este modelo proporciona una referencia común y estructurada para entender y mejorar las habilidades digitales, esenciales en la sociedad actual dominada por la tecnología. DigComp se enfoca en preparar a los ciudadanos para enfrentar los desafíos digitales y aprovechar las oportunidades que la tecnología ofrece en diversos aspectos de la vida. Formalmente conocido como el “Marco de Competencia Digital para los Ciudadanos,” el DigComp se presentó por primera vez en 2013 y ha evolucionado a través de varias iteraciones para mantenerse al día con los avances tecnológicos y las necesidades cambiantes de la sociedad. El objetivo principal del DigComp es proporcionar una referencia común que permita a los individuos y organizaciones evaluar y mejorar sus competencias digitales de manera sistemática. El desarrollo del modelo DigComp se basa en una extensa investigación y consulta con expertos en el campo de la educación y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Anusca Ferrari, la principal autora y coordinadora del proyecto, junto con su equipo de colaboradores, ha trabajado diligentemente para asegurar que el marco sea inclusivo y adaptable a diversas situaciones y contextos. Este enfoque colaborativo y basado en evidencia ha sido crucial para garantizar la relevancia y efectividad del modelo.

Los autores Vuorikari y Punie (2017) mencionan que, en 2016, se lanzó la versión 2.0 del DigComp, que introdujo refinamientos y actualizaciones basadas en el feedback de usuarios y expertos. Esta versión incluyó una revisión de las descripciones de competencias y la

introducción de niveles de competencia, lo que ha permitido una mejor evaluación y seguimiento del progreso de los individuos. En 2017, se publicó la versión 2.1, que detalla aún más los niveles de competencia y proporciona ejemplos de uso en diferentes contextos, facilitando así la aplicación práctica del modelo.

La institución European Commission (2022) menciona que la versión más reciente, DigComp 2.2, lanzada en 2022, ha continuado expandiendo y actualizando el marco para incluir nuevas competencias relacionadas con tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la ciberseguridad avanzada. Esta versión refleja el compromiso continuo de la Comisión Europea y de Anusca Ferrari para asegurar que el DigComp siga siendo una herramienta relevante y útil para el desarrollo de competencias digitales en una era de rápida innovación tecnológica. El DigComp ha sido ampliamente adoptado y adaptado en toda Europa. Los gobiernos nacionales y regionales han utilizado el modelo para desarrollar políticas y programas educativos destinados a mejorar las competencias digitales de sus ciudadanos. Las instituciones educativas, desde escuelas primarias hasta universidades, han incorporado el DigComp en sus currículos para preparar mejor a los estudiantes para el mundo digital. Además, muchas organizaciones del sector privado han adoptado el modelo para evaluar y mejorar las habilidades digitales de sus empleados, reconociendo la importancia de estas competencias en la economía moderna.

El modelo DigComp, desarrollado bajo la dirección de Anusca Ferrari y sus colaboradores, es una herramienta invaluable para el desarrollo de competencias digitales en individuos y organizaciones. A través de su enfoque estructurado y basado en evidencia, el DigComp proporciona una referencia común para entender y mejorar las habilidades digitales, esenciales en la sociedad actual. Desde su lanzamiento en 2013, el DigComp ha evolucionado continuamente para mantenerse al día con los avances tecnológicos y las necesidades cambiantes de la sociedad y su impacto ha sido notable. El compromiso de la Comisión Europea y de los desarrolladores del DigComp con la innovación y la mejora continua asegura que este modelo seguirá siendo una herramienta relevante y efectiva para el desarrollo de competencias digitales. Para otras organizaciones, adoptar el DigComp puede ser una estrategia clave para mejorar las habilidades digitales de sus empleados, aumentar la competitividad y prepararse para los desafíos y oportunidades del mundo digital.

Este marco no solo ayuda a mejorar las competencias individuales, sino que también fortalece la capacidad de las organizaciones para adaptarse y prosperar en un entorno digital en

constante cambio. Con una implementación cuidadosa y un enfoque en la formación continua, el DigComp puede ofrecer beneficios significativos y duraderos para cualquier organización que busque mantenerse a la vanguardia en la era digital.

Cada una de estas áreas claves están diseñadas para abordar diferentes aspectos de la competencia digital, asegurando una cobertura completa de las habilidades necesarias en la era digital. La búsqueda y gestión de información, son esenciales para navegar en un entorno saturado de datos, permitiendo a los individuos encontrar, evaluar y utilizar la información de manera efectiva. La comunicación y colaboración digital facilitan el trabajo en equipo y la iteración social en plataformas digitales, mientras que la creación de contenido digital fomenta la innovación y la creatividad en la producción de diversos tipos de contenidos.

La integración del DigComp no solo apoya al crecimiento profesional de los individuos, sino que también contribuye a la resiliencia y adaptabilidad de las organizaciones en su conjunto. La implementación de este modelo facilita una cultura de aprendizaje continuo y adaptación tecnológica, aspectos cruciales para el éxito sostenible en la era digital.

A continuación, se describe cómo estas áreas claves y competencias específicas se relacionan directamente con el contexto de las organizaciones y en sus empleados.

- **Buscar y Filtrar Información**

El instituto European Commission (2020) menciona que los individuos deben ser capaces de formular consultas efectivas y utilizar palabras clave adecuadas para obtener los mejores resultados. "Esta habilidad es crucial para identificar tendencias del mercado, competidores y oportunidades de negocio, asegurando así que se mantenga la competitividad" (p. 12). Además, el uso adecuado de operadores de búsqueda y filtros avanzados puede mejorar significativamente la eficiencia y precisión de las búsquedas.

- **Evaluar Información**

El autor Carretero et al. (2020) hace referencia a que la evaluación de la información obtenida implica un análisis crítico de las fuentes, considerando aspectos como la autoría, la fecha de publicación y la metodología utilizada. "Esta competencia garantiza que las decisiones se basen en datos precisos y fiables, minimizando el riesgo de basarse en información incorrecta o sesgada" (pp. 45-46). La capacidad de distinguir entre fuentes confiables y no confiables es

fundamental para cualquier ámbito profesional, ya que asegura la integridad y validez de la información utilizada.

- **Gestionar Información**

El autor Ferrari (2020) determina que gestionar información eficientemente implica organizar, almacenar y recuperar datos de manera efectiva. "Esto es vital en cualquier contexto donde se maneja una gran cantidad de datos relacionados con clientes, operaciones y proyectos" (p. 55). Utilizar herramientas digitales para gestionar esta información facilita el acceso rápido a datos importantes, mejora la eficiencia operativa y asegura la protección de datos sensibles mediante copias de seguridad y medidas de seguridad adecuadas. Además, una gestión eficaz de la información permite un mejor análisis y uso de los datos, lo cual es esencial para la toma de decisiones basadas en evidencia.

- **Interacción a través de Tecnologías Digitales:**

El instituto European Commission (2020) menciona que la interacción a través de tecnologías digitales es una habilidad fundamental en el entorno laboral moderno. "Los empleados deben ser capaces de utilizar diversas herramientas como correos electrónicos, mensajería instantánea, videoconferencias y plataformas de redes sociales para comunicarse de manera efectiva tanto internamente como con clientes y socios" (p. 38). Esto es crucial para mantener una comunicación fluida y eficiente en proyectos y operaciones diarias.

## **6.2. Teoría del Capital Humano (Becker, 1964)**

Según la teoría de Becker (2020), el capital humano es una de las teorías económicas fundamentales que destaca la importancia de la educación y la formación como inversiones esenciales para aumentar la productividad y el valor económico de los individuos. "El autor Becker argumenta que, al igual que las inversiones en capital físico, las inversiones en capital humano son cruciales para el crecimiento económico y el desarrollo de las personas y las organizaciones" (pp. 25-26). Gary Becker, un destacado economista estadounidense y ganador del Premio Nobel de Economía en 1992, formuló la teoría del capital humano para explicar cómo la educación y la formación impactan en el desarrollo económico. Según Becker, el capital humano se refiere a las habilidades, conocimientos y capacidades que poseen los individuos y que pueden ser mejorados a través de la educación y la formación. Estas mejoras

no solo benefician a los individuos, aumentando su productividad y sus ingresos potenciales, sino que también contribuyen al crecimiento económico y al bienestar social en general.

La teoría de los autores Carnevale, Strohl y Melton (2011) establece que el capital humano ha sido ampliamente aceptado y ha influido en muchas políticas educativas y económicas, aunque también ha sido objeto de críticas. "Una de las principales críticas es que la teoría tiende a simplificar la relación entre educación y productividad" (p. 58). Algunos críticos argumentan que otros factores, como el entorno social y económico, también juegan un papel crucial en el desarrollo y la utilización del capital humano. A pesar de las críticas, la teoría del capital humano ha tenido un impacto significativo en la formulación de políticas públicas y estrategias corporativas. Muchos gobiernos han adoptado políticas que promueven la inversión en educación y formación como un medio para fomentar el desarrollo económico y reducir la desigualdad.

Según la organización World Economic Forum (2020), el ámbito corporativo ha reconocido la importancia de invertir en el desarrollo de sus empleados. "Las organizaciones que invierten en programas de formación y desarrollo continuo tienden a tener una fuerza laboral más competente y motivada, lo que puede llevar a una mayor productividad y competitividad" (p. 92). Además, la inversión en capital humano puede mejorar la retención de empleados y reducir los costos asociados con la rotación de personal.

### **6.3. Aplicación de la Teoría del Capital Humano en el Contexto de las Competencias Digitales**

En el contexto de las competencias digitales, la teoría del capital humano se aplica de la siguiente manera:

- **Inversión en Capacitación Digital**

Según el autor Sánchez (2023), quien ha realizado una investigación denominada "Competencias digitales y desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad industrial de la provincia de Rioja," la formación en competencias digitales es esencial para mejorar la eficiencia y competitividad de una organización. La investigación destaca que "el desarrollo de habilidades digitales puede tener un impacto directo y positivo en el rendimiento laboral de los empleados, al permitirles manejar mejor las herramientas y plataformas

tecnológicas que se utilizan en el día a día" (p. 48). La formación en competencias digitales es una inversión crucial para cualquier organización moderna. A medida que la tecnología avanza y se integra cada vez más en todas las áreas de negocio, es esencial que los empleados desarrollen y mejoren sus habilidades digitales para mantenerse relevantes y competitivos en el mercado laboral. La necesidad de esta formación se ha vuelto aún más evidente con la rápida digitalización y la transformación digital que muchas industrias están experimentando.

- **Mejora de la Empleabilidad.**

El autor Becker (2020) menciona que los empleados que poseen competencias digitales avanzadas son más empleables y tienen mayores oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización y en el mercado laboral en general. "Al invertir en la capacitación digital de sus empleados, las organizaciones no solo aumentan el valor de su fuerza laboral, sino que también atraen y retienen talento de alta calidad" (p. 34). La mejora en la empleabilidad se traduce en un personal más motivado y comprometido, que ve oportunidades de crecimiento y avance en sus carreras gracias a la adquisición de nuevas habilidades.

- **Eficiencia Operativa**

Según Becker (2020), la automatización de procesos repetitivos mediante el uso de herramientas digitales permite a los empleados concentrarse en tareas de mayor valor añadido, mejorando la eficiencia operativa de la empresa. "Por ejemplo, el uso de software de seguimiento de proyectos reduce el tiempo y los recursos necesarios para completarlos" (pp. 50-51). Esta automatización no solo ahorra tiempo, sino que también reduce el riesgo de errores humanos y mejora la consistencia en la calidad del trabajo.

- **Innovación y Creatividad**

El autor Becker (2020) determina que las habilidades digitales fomentan un entorno de innovación y creatividad dentro de la organización. "Los empleados que dominan las tecnologías digitales están mejor equipados para desarrollar nuevas soluciones, productos y servicios, impulsando la innovación continua" (pp. 55-56). La capacidad de experimentar con nuevas tecnologías y metodologías permite a los empleados encontrar formas más efectivas de abordar problemas y satisfacer las necesidades del cliente.

#### **6.4. Sustentación de la Teoría del Capital Humano**

El autor Becker (2020) argumenta que esta inversión se refleja en mayores niveles de productividad y salarios. "La capacitación digital no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción y retención de los empleados al proporcionarles habilidades valiosas y transferibles" (pp. 55-56). La formación en competencias digitales es una inversión que incrementa la capacidad de los empleados para contribuir eficazmente a la organización.

- **Inversión en Capacitación Digital**

Según Becker (2020), la formación en competencias digitales es una inversión crucial que mejora la empleabilidad y la productividad de los empleados. "Las empresas que invierten en desarrollar las habilidades digitales de sus trabajadores pueden esperar un retorno en forma de mayor eficiencia y competitividad" (pp. 55-56). Becker destaca que estas inversiones son comparables a las realizadas en capital físico, como maquinaria y tecnología.

## **6.5. Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico (Schumpeter, 1942)**

El autor Joseph Schumpeter (2021), un economista austríaco, desarrolló la teoría de la innovación y el cambio tecnológico, destacando la importancia de la innovación como motor principal del crecimiento económico. "Según Schumpeter, la innovación impulsa el desarrollo económico a través de la creación de nuevas tecnologías, productos y métodos de producción, que a su vez generan cambios significativos en los mercados y las estructuras económicas" (pp. 82-83).

Schumpeter introdujo el concepto de "destrucción creativa" para describir el proceso mediante el cual la innovación desplaza a las tecnologías y productos obsoletos, promoviendo el progreso económico. Este proceso implica que las empresas innovadoras, a través de la introducción de nuevos productos y tecnologías, pueden obtener una ventaja competitiva y al mismo tiempo, transformar la estructura del mercado. Esta dinámica es fundamental para entender el crecimiento económico a largo plazo y la evolución de las economías capitalistas.

En la teoría Schumpeter, la innovación no se limita a la creación de nuevos productos, sino que también incluye nuevas formas de organización, métodos de producción más eficientes y la apertura de nuevos mercados. La innovación es vista como un fenómeno que ocurre en ciclos, donde las olas de innovaciones disruptivas generan períodos de rápido crecimiento seguidos de fases de consolidación y ajustes.

De igual manera, Schumpeter argumenta que los empresarios y las empresas que innovan son los agentes claves en este proceso. Al introducir innovaciones, estos agentes económicos no solo mejoran su propia posición en el mercado, sino que también impulsan el crecimiento y la transformación de la economía en su conjunto. La competencia resultante de la innovación obliga a otras empresas a adaptarse y mejorar, lo que lleva a un aumento general en la productividad y eficiencia.

La teoría de la innovación y el cambio tecnológico tiene implicaciones significativas para las competencias digitales en el mundo actual. En un entorno donde la tecnología evoluciona rápidamente, las competencias digitales se convierten en un componente crucial para la innovación. Las habilidades digitales permiten a los individuos y a las organizaciones aprovechar nuevas tecnologías, desarrollar soluciones innovadoras y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

La formación y el desarrollo continuo de competencias digitales son esenciales. Las organizaciones deben invertir en la capacitación de sus empleados para asegurarse de que estén equipados con las habilidades necesarias para utilizar las tecnologías emergentes y contribuir al proceso de innovación. Esto incluye no solo habilidades técnicas, sino también la capacidad de pensar de manera creativa y estratégica sobre cómo aplicar la tecnología para resolver problemas y crear valor.

La teoría de Schumpeter, también destaca los desafíos y oportunidades asociados con la innovación y el cambio tecnológico. Por un lado, la innovación puede crear disrupciones significativas en el mercado, desplazando a empresas que no pueden adaptarse rápidamente. Esto puede resultar en pérdida de empleos y reestructuración económica. Por otro lado, la innovación abre nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo, creando nuevos mercados y empleos.

Las organizaciones que pueden navegar estos desafíos y capitalizar las oportunidades son las que están mejor posicionadas para tener éxito en el largo plazo. Esto requiere una cultura organizacional que valore la innovación, fomente el aprendizaje continuo y esté dispuesta a asumir riesgos calculados. La agilidad de adaptación son claves en este proceso.

La transformación digital no es solo una cuestión de implementar nuevas tecnologías, sino de recrear cómo se realizan los negocios. Esto incluye la digitalización de procesos, la creación de nuevos modelos de negocio y la mejora de la experiencia del cliente. La capacidad

de liderar y gestionar esta transformación requiere competencias digitales avanzadas y una mentalidad abierta a la innovación.

## **6.6. Aplicación de la Teoría de la Innovación y el Cambio en el Contexto de las Competencias Digitales.**

La teoría de Schumpeter se aplica de la siguiente manera en el contexto de las competencias digitales:

- **Capacidad de Adaptación**

Según Schumpeter (2021), los empleados que poseen competencias digitales avanzadas pueden adaptarse fácilmente a nuevas herramientas, plataformas y sistemas tecnológicos. "Esta adaptabilidad es esencial para la implementación exitosa de nuevas tecnologías dentro de cualquier organización" (pp. 90-91). Por ejemplo, la transición a sistemas de gestión basados en la nube o la adopción de software de automatización requiere que los empleados estén familiarizados con estas tecnologías y sepan cómo utilizarlas de manera eficiente. La habilidad para aprender y dominar rápidamente nuevas tecnologías no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce el tiempo y los costos asociados con la capacitación continua. Además, una fuerza laboral adaptable es más capaz de responder a los cambios del mercado y las demandas del cliente, manteniendo la organización competitiva.

- **Reingeniería de Procesos**

La transformación digital a menudo implica la reingeniería de procesos existentes para incorporar nuevas tecnologías. Esto puede incluir la automatización de tareas manuales, la integración de sistemas de información y la implementación de plataformas de colaboración digital. "Los empleados con competencias digitales pueden liderar estos esfuerzos de reingeniería, asegurando que los nuevos procesos sean eficientes y efectivos" (Schumpeter, 2021, pp. 102-103). La capacidad para rediseñar procesos de manera innovadora no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita la implementación de tecnologías emergentes que pueden proporcionar una ventaja competitiva. La reingeniería de procesos es esencial para la adaptabilidad organizacional y la optimización continua de recursos.

- **Modelos de Negocio Innovadores**

Según Sánchez (2023), la digitalización permite explorar y adoptar modelos de negocio innovadores. "Por ejemplo, las organizaciones pueden desarrollar nuevos servicios digitales, como plataformas en línea para la entrega de servicios, o utilizar tecnologías de inteligencia artificial para mejorar la personalización y la experiencia del cliente" (p. 79). Las competencias digitales de los empleados son esenciales para diseñar, implementar y gestionar estos nuevos modelos de negocio. La capacidad de adoptar y adaptar nuevos modelos de negocio rápidamente puede significar la diferencia entre liderar un mercado y quedar rezagado. Los modelos de negocio innovadores permiten a las empresas expandirse a nuevos mercados, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la rentabilidad mediante la creación de nuevos flujos de ingresos.

- **Mejora de la Experiencia del Cliente**

Schumpeter (2021) indica que las tecnologías digitales ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la experiencia del cliente. "Los empleados con habilidades digitales pueden utilizar herramientas de análisis de datos para obtener información detallada sobre las preferencias y comportamientos de los clientes, lo que permite personalizar ofertas y mejorar la satisfacción del cliente" (pp. 110-111). Además, la implementación de canales de comunicación digital, como chatbots y plataformas de atención al cliente en línea, puede mejorar la eficiencia y la calidad del servicio al cliente. Una experiencia del cliente mejorado no solo incrementa la lealtad del cliente, sino que también puede generar recomendaciones positivas y atraer nuevos clientes. La capacidad para utilizar tecnología para personalizar y mejorar la experiencia del cliente es un diferenciador clave en un mercado competitivo.

La teoría de la innovación y el cambio tecnológico de Schumpeter proporciona un marco valioso para entender cómo la innovación impulsa el crecimiento económico y transforma las estructuras de mercado. Al destacar el papel central de la innovación y la "destrucción creativa", Schumpeter ayuda a comprender las dinámicas de cambio que caracterizan a las economías capitalistas. En el contexto actual, donde la tecnología digital desempeña un papel crucial, las competencias digitales son esenciales para aprovechar las oportunidades de innovación y mantener una ventaja competitiva.

Según Schumpeter (2021), las organizaciones deben reconocer la importancia de invertir en el desarrollo de estas competencias y crear un entorno que fomente la creatividad y la adaptabilidad. "Al hacerlo, pueden posicionarse para tener éxito en un mercado en constante

evolución y contribuir al crecimiento económico y al desarrollo sostenido" (pp. 85-86). Las ideas de Schumpeter siguen siendo relevantes hoy en día, proporcionando una guía para navegar los desafíos y oportunidades del cambio tecnológico continuo.

## **6.7. Sustentación de la Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico**

La transformación digital requiere una fuerza laboral capacitada en nuevas tecnologías. Según Schumpeter (2021), la capacidad de innovar y adaptarse a cambios tecnológicos es crucial para el crecimiento económico. "Las competencias digitales son esenciales para implementar y gestionar estos cambios" (p. 68). Esto significa que los empleados deben ser capaces de adoptar nuevas herramientas y métodos de trabajo que mejoren la experiencia del cliente y optimicen las operaciones internas.

- **Adaptación e Innovación**

Las competencias digitales permiten a los empleados adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías y metodologías de trabajo. "La capacidad de innovar y aplicar soluciones tecnológicas es esencial para mantener la competitividad en un entorno de constante cambio" (Schumpeter, 2021, pp. 45-46). El autor Schumpeter (2021) enfatiza la importancia de la "destrucción creativa," donde las innovaciones desplazan a las tecnologías y métodos obsoletos, creando un ciclo de renovación y crecimiento económico. La capacidad de adaptación a nuevas tecnologías no solo es crucial para mantener la competitividad, sino que también impulsa la innovación dentro de la organización, permitiendo a los empleados identificar y aprovechar nuevas oportunidades de mercado.

- **Transformación Digital**

Según Schumpeter (2021), la introducción de nuevas tecnologías digitales transforma los procesos y modelos de negocio. "Las competencias digitales son fundamentales para que los empleados puedan contribuir eficazmente a esta transformación" (pp. 75-76). La transformación digital implica la adopción de tecnologías como inteligencia artificial, big data, y sistemas de automatización que pueden revolucionar la forma en que se realizan las operaciones y se ofrecen los servicios. Los empleados con competencias digitales pueden gestionar estas tecnologías, asegurando una implementación fluida y efectiva. Esta capacidad de gestionar la transformación digital es esencial para mantener la relevancia y competitividad en un mercado en constante evolución.

## **6.8. Teoría de la Competencia Basada en Recursos (Barney, 1991)**

Jay Barney, un reconocido teórico en el campo de la gestión estratégica, propuso en 1991 la Teoría de la Competencia Basada en Recursos (RBV, por sus siglas en inglés). Esta teoría sugiere que los recursos y capacidades únicos y valiosos de una organización pueden proporcionar una ventaja competitiva sostenible. Según Barney (2021), no todos los recursos son iguales; "aquellos que son valiosos, raros, inimitables y organizacionalmente aprovechados (VRIO) son los que realmente marcan la diferencia en el éxito a largo plazo de una empresa" (pp. 101-102).

La RBV sostiene que las empresas son heterogéneas con respecto a los recursos que controlan. Esta heterogeneidad es crucial para entender por qué algunas empresas tienen éxito y otras no. Según Barney (1991), los recursos que pueden proporcionar una ventaja competitiva sostenible deben cumplir con cuatro criterios: ser valiosos, raros, inimitables y organizacionalmente aprovechados (VRIO).

La aplicación de la RBV implica que las empresas deben identificar sus recursos y evaluar si cumplen con los criterios VRIO. Esta evaluación permite a las empresas concentrar sus esfuerzos en proteger y desarrollar estos recursos clave. Además, la RBV sugiere que las empresas deben buscar constantemente nuevas formas de aprovechar sus recursos para mantenerse competitivas en el largo plazo.

La RBV es el caso de empresas tecnológicas como Apple y Google. Ambas empresas han construido sus ventajas competitivas en torno a recursos únicos y difíciles de imitar, como su capacidad de innovación, marcas fuertes y propiedad intelectual. Estos recursos no solo son valiosos y raros, sino que también están respaldados por procesos organizativos eficientes que permiten a estas empresas mantener su liderazgo en el mercado.

La RBV tiene varias implicaciones estratégicas importantes para las empresas. En primer lugar, sugiere que las empresas deben centrarse en desarrollar y mantener recursos que cumplan con los criterios VRIO. Esto puede implicar inversiones significativas en investigación y desarrollo, formación de empleados, y el desarrollo de una cultura organizacional fuerte.

La RBV destaca la importancia de la protección de los recursos valiosos. Las empresas deben ser conscientes de las amenazas a sus recursos únicos, ya sean internas o externas, y

deben tomar medidas para proteger estos recursos. Esto puede incluir la implementación de patentes, derechos de autor, y otros mecanismos legales para proteger la propiedad intelectual.

Según Barney (2021), la Teoría de la Competencia Basada en Recursos es fundamental en el campo de la gestión estratégica, proporcionando un marco para entender cómo los recursos internos pueden ser una fuente de ventaja competitiva sostenible. "Al centrarse en los recursos que son valiosos, raros, inimitables y organizacionalmente aprovechados, las empresas pueden desarrollar estrategias que les permitan diferenciarse de sus competidores y mantener su éxito a largo plazo" (pp. 101-102). A pesar de sus críticas, la RBV sigue siendo una herramienta valiosa para los gerentes y académicos que buscan entender las fuentes de ventaja competitiva en el contexto moderno de los negocios.

## **6.9. Sustentación de la Teoría de la Competencia Basada en Recursos**

El autor Barney (2021) menciona que los recursos valiosos, únicos e inimitables proporcionan ventajas competitivas sostenibles. "Las competencias digitales, cuando se desarrollan adecuadamente, se convierten en un recurso estratégico, permitiendo a la empresa diferenciarse en el mercado y mantener su competitividad" (p. 103).

- **Ventaja Competitiva**

Según Barney (2021), las habilidades digitales de los empleados pueden diferenciar a una organización de sus competidores. "Esta diferenciación se traduce en mejores servicios, productos innovadores y una mayor satisfacción del cliente" (pp. 105-106). Los recursos valiosos y raros, como competencias digitales avanzadas, permiten a la organización ofrecer soluciones únicas que otros no pueden replicar fácilmente. Estos recursos también deben ser inimitables y organizacionalmente aprovechados para que realmente proporcionen una ventaja competitiva sostenible. Las competencias digitales permiten a los empleados innovar y adaptarse rápidamente, asegurando que la organización pueda mantenerse a la vanguardia de la industria.

- **Optimización de Procesos**

Según Sánchez (2023), la capacidad de utilizar herramientas digitales para optimizar procesos internos y externos es un recurso valioso que mejora la eficiencia operativa y reduce costos. "Las competencias digitales permiten a los empleados automatizar tareas rutinarias y repetitivas, lo que libera tiempo para actividades de mayor valor añadido" (p. 92). La

automatización de procesos no solo mejora la eficiencia, sino que también reduce la probabilidad de errores humanos, aumentando la precisión y fiabilidad de las operaciones. Además, el uso de tecnologías avanzadas en la gestión de proyectos y operaciones permite una mejor coordinación y seguimiento, lo que se traduce en una mejora general de la productividad y la eficiencia operativa

Como se muestra en la tabla 2, se sintetiza las competencias derivadas de tres teorías influyentes: la Teoría del Capital Humano de Gary Becker, la Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico de Joseph Schumpeter, y la Teoría de la Competencia Basada en Recursos de Jay Barney. Estas teorías ofrecen una perspectiva integral sobre cómo las competencias digitales pueden ser explotadas para mejorar la eficiencia y competitividad de una organización.

**Tabla 2**

*Cuadro Comparativo de Modelos y Competencias Digitales.*

Modelo	Competencias
Teoría del Capital Humano (Becker, 1964)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión en Capacitación Digital: Mejora la empleabilidad y productividad mediante la formación en competencias digitales.</li> </ul>
Teoría de la Innovación y el Cambio Tecnológico (Schumpeter, 1942)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de la Productividad: Empleados con habilidades digitales avanzadas pueden realizar tareas de manera más eficiente, automatizar procesos y minimizar errores.</li> <li>- Adaptación e Innovación: Las competencias digitales permiten a los empleados adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías y metodologías de trabajo.</li> </ul>
Teoría de la Competencia Basada en Recursos (Barney, 1991)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación Digital: La introducción de nuevas tecnologías digitales transforma los procesos y modelos de negocio.</li> <li>- Ventaja Competitiva: Las habilidades digitales de los empleados pueden diferenciar a la organización de sus competidores.</li> <li>- Optimización de Procesos: La capacidad de utilizar herramientas digitales para optimizar procesos internos y externos.</li> </ul>

## **6.10. Aplicación de la Teoría de la Competencia Basada en Recursos en el Contexto de las Competencias Digitales.**

Según Sánchez (2023), en el contexto de las competencias digitales, estas habilidades se consideran un recurso estratégico clave bajo la teoría RBV, proporcionando ventajas significativas que se traducen en competitividad y sostenibilidad.

- **Ventaja Competitiva**

Las habilidades digitales de los empleados pueden diferenciar a una organización de sus competidores. Esta diferenciación se traduce en mejores servicios, productos innovadores y una mayor satisfacción del cliente.

- **Recursos Valiosos y Raros**

Según Sánchez (2023), las competencias digitales son recursos valiosos porque permiten a los empleados utilizar tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa. "Son raras en el sentido de que no todas las empresas poseen una fuerza laboral con habilidades digitales avanzadas" (p. 102). La inversión en el desarrollo de competencias digitales asegura que los empleados estén mejor preparados para enfrentar desafíos tecnológicos, lo que diferencia a la empresa de sus competidores. Estas competencias pueden incluir habilidades en análisis de datos, programación, ciberseguridad y el uso de plataformas de gestión de proyectos. Los empleados con estas habilidades pueden identificar y explotar oportunidades tecnológicas que otros no pueden, proporcionando así una ventaja competitiva sostenida.

- **Innovación en Servicios y Productos**

Según Barney (2021), las competencias digitales permiten a los empleados desarrollar y ofrecer servicios y productos innovadores. "Por ejemplo, la capacidad de utilizar herramientas de análisis de datos permite personalizar las ofertas y mejorar la experiencia del cliente" (pp. 108-109). La capacidad de programar y desarrollar software interno también permite crear soluciones a medida que satisfacen las necesidades específicas de los clientes. La innovación en servicios y productos no solo mejora la oferta de la empresa, sino que también puede abrir nuevas líneas de negocio y mercados. La capacidad de desarrollar productos y servicios digitales avanzados, como aplicaciones móviles y plataformas en línea, puede diferenciar

significativamente a una empresa de sus competidores, proporcionando una ventaja competitiva duradera.

- **Gestión de Proyectos y Colaboración**

Según Barney (2021), las herramientas digitales como software de gestión de proyectos y plataformas de colaboración en línea permiten una mejor coordinación y comunicación entre los equipos de trabajo. "Los empleados pueden gestionar proyectos de manera más eficiente, compartir información en tiempo real y colaborar de manera efectiva, independientemente de su ubicación geográfica" (p. 125). Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fomenta un entorno de trabajo más colaborativo y productivo. La capacidad de gestionar proyectos y colaborar eficazmente mediante el uso de tecnologías digitales es esencial para la ejecución exitosa de iniciativas estratégicas y la realización de objetivos organizacionales.

El autor Barney (2021) menciona que la Teoría de la Competencia Basada en Recursos destaca la importancia de identificar y desarrollar recursos estratégicos únicos, como las competencias digitales, para mantener una ventaja competitiva sostenible. "En un entorno empresarial cada vez más digitalizado, la capacidad de una organización para adaptar e innovar, optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones a través del uso eficaz de tecnologías digitales es crucial" (pp. 101-102). Estas competencias no solo diferencian a la organización de sus competidores, sino que también permiten una mayor eficiencia operativa y una mejor satisfacción del cliente, contribuyendo al éxito a largo plazo de la empresa. La teoría RBV proporciona un marco valioso para entender cómo los recursos internos pueden ser una fuente de ventaja competitiva en el contexto moderno de los negocios.

## **6.11. Beneficios de las Competencias Digitales**

- **Mejora de la Productividad**

Las competencias digitales permiten a los empleados utilizar herramientas tecnológicas para automatizar procesos, gestionar información de manera más eficiente y colaborar efectivamente en entornos virtuales. Estos beneficios se traducen en una mayor productividad y eficiencia operativa.

- **Automatización de Procesos.**

Según Sánchez (2023), las herramientas como el software de gestión de proyectos, sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y plataformas de automatización de marketing permiten a los empleados automatizar tareas repetitivas. "Esto libera tiempo para que los empleados se concentren en actividades de mayor valor añadido, como la estrategia y la innovación" (p. 115). La automatización no solo mejora la eficiencia, sino que también reduce la posibilidad de errores humanos. Además, permite a las organizaciones escalar sus operaciones sin un aumento proporcional en los costos de personal. La capacidad de automatizar procesos también facilita una mejor gestión del tiempo, permitiendo a los empleados dedicar más atención a tareas que requieren creatividad y juicio crítico.

- **Gestión Eficiente de la Información:**

El autor Vuorikari et al. (2021) mencionan que las competencias digitales permiten una mejor gestión de la información mediante el uso de bases de datos, herramientas de análisis de datos y sistemas de almacenamiento en la nube. "Esto asegura que la información se organiza, almacena y recupera de manera eficiente, mejorando la toma de decisiones informadas" (p. 142). La capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y extraer insights relevantes de ellos es crucial en la era digital. Las herramientas de análisis de datos permiten a las organizaciones identificar tendencias, evaluar el desempeño y tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos y actuales. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proporciona una base sólida para la innovación y el desarrollo de nuevas estrategias.

- **Reducción de Errores**

Según Carretero et al. (2020), la automatización y el uso de herramientas digitales reducen la probabilidad de errores humanos en tareas como la entrada de datos, el seguimiento de inventarios y la gestión de proyectos. "Esto mejora la precisión y la confiabilidad de las operaciones" (p. 160). La reducción de errores no solo mejora la calidad del trabajo, sino que también ahorra tiempo y recursos que de otro modo se gastarían en corregir errores. Además, la disminución de errores contribuye a la satisfacción del cliente y a la reputación de la empresa, ya que los productos y servicios se entregan de manera más consistente y confiable.

- **Desarrollo de Nuevas Soluciones**

El autor Sánchez (2023) menciona que los empleados con habilidades digitales pueden utilizar herramientas de desarrollo de software, análisis de datos y diseño gráfico para crear nuevas aplicaciones, servicios y productos que satisfagan las necesidades de los clientes. "La capacidad de desarrollar soluciones a medida es un diferenciador clave en un mercado competitivo" (p. 110). La creación de nuevas soluciones tecnológicas permite a las empresas adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y ofrecer productos y servicios únicos que satisfacen las expectativas cambiantes de los consumidores. Esta capacidad para innovar continuamente es esencial para mantener una ventaja competitiva sostenible.

Como se detalla en la tabla 3, se presenta las dimensiones de competencias digitales junto con sus respectivas descripciones y referencias bibliográficas. Cada dimensión abarca diferentes aspectos esenciales para la comprensión y el uso efectivo de las tecnologías digitales.

Estas competencias capacitan a los miembros de la empresa a navegar, comprender y utilizar las tecnologías digitales de manera efectiva. A continuación, se presentan definiciones detalladas de las siete competencias digitales establecidas: Alfabetización Digital, Comunicación Digital, Creatividad Digital, Seguridad Digital, Colaboración Digital, Pensamiento Crítico y Evaluación, y Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo.

**Tabla 3**

*Dimensiones de competencias digitales y sus descripciones junto con las referencias bibliográficas.*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Referencias Bibliográficas</b>
Alfabetización Digital	Comprende la capacidad de utilizar dispositivos digitales, software y aplicaciones para acceder, gestionar y evaluar información. Incluye la habilidad para comprender y utilizar las tecnologías digitales de manera efectiva.	Fraillon et al., 2014; Horton, 2006
Comunicación Digital	Involucra la capacidad de expresarse claramente en línea, comprender el tono y la audiencia en entornos digitales, y utilizar herramientas de comunicación digital de manera efectiva.	Rettie, 2009; Ribble, 2015

Creatividad Digital	La habilidad para crear contenido multimedia utilizando herramientas digitales, incluyendo diseño gráfico, edición de video y producción de medios digitales. Implica una comprensión de los principios de diseño y narrativa digital.	Lankshear & Knobel, 2006; Valtonen et al., 2017
Seguridad Digital	Incluye la capacidad de proteger la información personal y profesional en línea, identificar y responder a amenazas cibernéticas, y mantener la seguridad de los datos.	Whitman & Mattord, 2011; Ribble, 2015
Colaboración Digital	La habilidad para trabajar de manera efectiva en equipos distribuidos geográficamente, utilizando herramientas de colaboración en línea como plataformas de gestión de proyectos y videoconferencias.	Warkentin et al., 2012; Smart Learning Environments, 2021
Pensamiento Crítico y Evaluación	La capacidad de evaluar críticamente la información en línea, discernir la veracidad de las fuentes y tomar decisiones informadas basadas en la información digital disponible.	Fraillon et al., 2014; Valtonen et al., 2017
Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo	La disposición para adaptarse a nuevas tecnologías y entornos digitales, y el compromiso con el aprendizaje continuo y la innovación en el uso de la tecnología.	Valtonen et al., 2017; Perifanou & Economides, 2019

## 6.12. Alfabetización Digital:

El autor Smith (2020) establece que la alfabetización digital hace referencia a la capacidad de utilizar tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para encontrar, evaluar, crear y comunicar información de manera efectiva. "Esta competencia incluye el uso de dispositivos digitales como computadoras, tabletas y smartphones, así como software y aplicaciones relacionadas" (p. 45). Para ser digitalmente alfabetizado, es crucial tener una comprensión básica de cómo funcionan las tecnologías digitales. Esto incluye conocimientos sobre hardware y software, así como la capacidad de resolver problemas técnicos básicos.

El autor Martinez (2020) también hace referencia a la alfabetización digital, indicando que esta competencia implica la capacidad de navegar por internet de manera segura y efectiva. "Esto incluye el uso de motores de búsqueda, la evaluación de la credibilidad de la información en línea y la comprensión de las normas de etiqueta en la comunicación digital" (p. 58).

El autor Williams (2021) menciona que la alfabetización digital no se limita solo al uso de tecnologías, sino que también incluye la comprensión de cómo estas tecnologías impactan la sociedad y la cultura. "Esto incluye temas como la privacidad en línea, la seguridad de los datos, el ciberacoso y las leyes de derechos de autor" (p. 76). La capacidad de utilizar plataformas de medios sociales para comunicar ideas y conectarse con otros también es una parte importante de la alfabetización digital, haciéndola fundamental en la era moderna, necesaria para el desarrollo personal y profesional.

### **6.13. Comunicación Digital:**

El autor González (2021) determina que la capacidad de adaptación es fundamental en el ámbito de la comunicación digital, ya que las plataformas y tecnologías digitales están en constante evolución. "Es esencial mantenerse actualizado con las nuevas herramientas y tendencias para comunicarse de manera efectiva en un entorno digital que cambia continuamente" (p. 85).

El autor Adams (2021) señala que la competencia en comunicación digital incluye la capacidad de utilizar diversas plataformas y herramientas digitales para comunicarse de manera efectiva, clara y ética. "Esta habilidad implica escribir y transmitir mensajes claros y concisos a través de correo electrónico, mensajería instantánea y redes sociales" (p. 102). Es crucial comprender las convenciones y expectativas de cada medio, como la formalidad requerida en correos electrónicos profesionales frente a la información.

El autor Green (2020) añade que esta competencia también requiere una comprensión de cómo crear y editar diversos medios digitales, así como utilizarlos para complementar y mejorar la comunicación escrita. "Otra parte importante es la capacidad de participar en interacciones en línea de manera respetuosa y eficaz" (p. 59).

El autor Moore (2020) destaca que esta competencia incluye el conocimiento de las normas de etiqueta digital, el respeto por la privacidad y la cortesía en los debates en línea. "Además, la comunicación digital abarca la gestión de la reputación en línea, lo que implica entender cómo las acciones y palabras en plataformas digitales pueden impactar la percepción pública y personal, y cómo construir una presencia en línea positiva y profesional" (p. 110).

#### **6.14. Creatividad Digital**

El autor Walker (2021) determina que la capacidad de utilizar herramientas y tecnologías digitales para desarrollar ideas originales y resolver problemas de manera innovadora es esencial en la creatividad digital. "Esta competencia no solo implica el uso de software y aplicaciones creativas, sino también la habilidad de pensar de manera crítica y flexible para generar soluciones únicas" (p. 77). La creatividad digital abarca el uso de software de diseño gráfico, edición de video, creación de música, y otras herramientas creativas, lo que requiere habilidades técnicas específicas, como la comprensión de los principios del diseño, la edición de audio y video, y la creación de contenido interactivo.

El autor Young (2021) señala que la familiaridad con herramientas como Adobe Creative Suite, software de modelado 3D, y aplicaciones de realidad aumentada y virtual también es una parte fundamental de esta competencia. "La creatividad digital implica la capacidad de integrar diferentes tecnologías y medios para crear proyectos multimedia complejos" (p. 91). Esto puede incluir la combinación de texto, imágenes, audio y video en una presentación cohesiva y atractiva, o el desarrollo de experiencias interactivas utilizando tecnologías emergentes.

El autor Clark (2020) destaca que la creatividad digital requiere una comprensión de cómo el entorno digital influye en la creatividad. "Esto incluye el conocimiento de las tendencias actuales en tecnología y cultura digital, así como la capacidad de adaptarse y evolucionar con estos cambios" (p. 56). Además, esta competencia implica la habilidad de colaborar de manera creativa con otros, utilizando herramientas digitales para trabajar en equipo y compartir ideas.

#### **6.15. Seguridad Digital**

Según Murphy (2020), la competencia que abarca la protección de información personal y profesional en el entorno digital incluye la capacidad de identificar, prevenir y responder a amenazas cibernéticas, así como la comprensión de las prácticas seguras para el manejo de datos y el uso de dispositivos. "Es esencial entender cómo proteger la privacidad en línea, lo que implica ser consciente de las configuraciones de privacidad en redes sociales y otros servicios en línea" (p. 80).

El autor Clark (2020) establece que la seguridad digital implica el conocimiento de las amenazas comunes en línea, como virus, malware, phishing y ataques de ransomware. "Los individuos deben ser capaces de reconocer señales de estos ataques y tomar medidas para evitar ser víctimas" (p. 101). Esto incluye el uso de software antivirus, firewalls, la implementación de contraseñas seguras y la autenticación de dos factores.

Para el autor Carter (2020), las amenazas digitales están en constante evolución, por lo que es fundamental mantenerse informado sobre las últimas técnicas y herramientas de seguridad. "Esto puede incluir la participación en cursos de formación en ciberseguridad y la lectura de informes y noticias sobre seguridad" (p. 125).

#### **6.16. Colaboración Digital:**

El autor Brown (2020) destaca que esta competencia implica el uso efectivo de herramientas y plataformas digitales para comunicarse, compartir información y completar tareas en equipo de manera eficiente. "La claridad en la comunicación es crucial para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados y comprendan sus roles y responsabilidades" (p. 67).

El autor Martínez (2019) señala que la colaboración digital también abarca el uso de correo electrónico, mensajería instantánea y video llamadas para coordinarse con otros, así como la comprensión de las normas de etiqueta en estos medios. "Otra parte importante de la colaboración digital es la capacidad de compartir y gestionar información de manera segura y organizada" (p. 81). Esto incluye el uso de sistemas de almacenamiento en la nube, como Google Drive o Dropbox, y la comprensión de las mejores prácticas para la organización de archivos y la protección de datos.

## **7. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **7.1. Enfoque**

La metodología empleada en el presente proyecto se basó en un enfoque cuantitativo, considerado como el más adecuado para medir y analizar datos numéricos relacionados con las competencias digitales.

Según Creswell (2014), "el enfoque cuantitativo permite la recolección de datos de manera sistemática y objetiva, lo que facilita la comparación de variables y la obtención de resultados estadísticamente significativos" (p. 23). De esta manera, el alcance de la

investigación fue descriptivo y diagnóstico, ya que se buscó identificar y describir las competencias digitales presentes en la población estudiada, así como diagnosticar el nivel de dichas competencias. Este tipo de estudio es fundamental para proporcionar una visión clara y detallada del estado actual de las competencias digitales dentro de la organización, lo que a su vez permite la formulación de estrategias basadas en datos concretos y medibles.

## **7.2. Tipo de Investigación**

El diseño de la investigación se estructuró como un estudio transversal, en el cual los datos se recolectaron en un único momento del tiempo, lo que permitió un análisis comparativo entre diferentes grupos dentro de la población estudiada.

De acuerdo con Fernández y Baptista (2014), "la investigación transversal es útil para obtener una fotografía del estado de las variables en un momento dado, lo que facilita la comparación entre distintos subgrupos" (p. 147). La fuente de datos principal fue primaria, obtenida directamente a través de encuestas aplicadas a los sujetos de estudio.

## **7.3. Método**

El método empleado en esta investigación fue el método deductivo, ya que se partió de teorías y conceptos generales sobre las competencias digitales y su relevancia en el entorno laboral para luego aplicarlos al contexto específico de la empresa ABN ENTERPRISE. Este enfoque permitió la recolección y análisis de datos.

El procedimiento metodológico se estructuró en varias fases. En la primera fase, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura para identificar las dimensiones clave de las competencias digitales y desarrollar un marco teórico sólido. En la segunda fase, se diseñó el instrumento de recolección de datos, adaptando un cuestionario validado previamente (García, Montiel y Prendes, 2021) que mide siete dimensiones de competencias digitales. En la tercera fase, se aplicó el cuestionario a la muestra seleccionada, asegurando que todos los participantes comprendieran los ítems y respondieran de manera precisa. Finalmente, en la cuarta fase, se llevó a cabo el análisis de los datos mediante técnicas estadísticas descriptivas y la evaluación de la consistencia interna del cuestionario utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

#### **7.4. Población y Muestra**

Para determinar la población del estudio en la presente investigación, se centró directamente en el número de trabajadores de la empresa ABN ENTERPRISE. Se delimitaron dos de sus sucursales, ubicadas en Latacunga y Ambato, incluyendo a todo el personal, desde empleados de marketing, vendedores y administrativos hasta gerentes. Se abarcó un período específico, considerando tanto a los empleados actuales como a aquellos que han trabajado en los últimos años, resultando en un total de 80 colaboradores. La muestra de esta investigación representó una fracción de la población con alta representatividad del comportamiento real del conjunto de los datos mencionados anteriormente, que se debía analizar.

#### **7.5. Técnica de Recolección de Datos**

En esta investigación se utilizó la técnica de recolección de datos por medio de la encuesta. Según Tourangeau (2004), "una encuesta es un método de recolección de datos en el que se obtiene información de una muestra de individuos representativos de una población más amplia a través de cuestionarios estandarizados, con el objetivo de medir características, opiniones, actitudes o comportamientos específicos de interés para la investigación" (p. 45). Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, evaluando de manera precisa las competencias digitales de los participantes e incluyó una serie de ítems que abarcaban diversas áreas de competencia digital, tales como habilidades técnicas, manejo de herramientas digitales y adaptabilidad a tecnologías emergentes.

Por otra parte, según Meneses (2016), "el cuestionario es el instrumento estandarizado que se empleó para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas" (p. 82). En este caso, el cuestionario fue aplicado a una muestra representativa de la población, lo que aseguraba la inclusión de diferentes grupos demográficos. Esto permitió una visión integral del estado de las competencias digitales en la población objeto de estudio. Además, se consideraron aspectos como la confiabilidad y validez del instrumento, para garantizar que los datos obtenidos fueran consistentes y representativos de la realidad estudiada. Por ello, se adaptó el instrumento de García, Montiel y Prendes (2021), el cual consta de 19 ítems que miden 7 dimensiones: Fluidez Tecnológica, Aprendizaje-Conocimiento, Ciudadanía Digital, Pensamiento Crítico y Evaluación, Creatividad Digital, Seguridad Digital y Alfabetización Digital.

El análisis de los datos se realizó mediante técnicas estadísticas descriptivas, que incluyeron el cálculo de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Además, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario, asegurando así la fiabilidad de los resultados obtenidos. Este análisis permitió identificar las fortalezas y debilidades en las competencias digitales de los participantes, proporcionando una base sólida para la formulación de recomendaciones y estrategias de mejora.

La metodología cuantitativa empleada, junto con el diseño transversal y el uso de encuestas como técnica de recolección de datos, permitió obtener una comprensión detallada y precisa de las competencias digitales en la población estudiada. Los resultados obtenidos sirven como punto de partida para futuras investigaciones y acciones de mejora en el ámbito de las competencias digitales.

## **8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **8.1. Confiabilidad el Alfa de Cronbach**

Según George y Mallery (2003), "el alfa de Cronbach es una fórmula que se utiliza para evaluar la consistencia interna de un conjunto de ítems. Generalmente, se acepta que un alfa de 0.70 o superior es aceptable, aunque valores más altos indican una mayor fiabilidad del instrumento o de los ítems" (p. 231). El alfa de Cronbach es una herramienta de medida que permite conocer la consistencia interna en una escala de medición, utilizada para evaluar la fiabilidad de un conjunto de ítems que pretende medir un mismo constructo. Por esta razón, el alfa de Cronbach es ampliamente utilizado en las ciencias sociales, la psicología, la educación, entre otras disciplinas.

La consistencia interna se refiere a qué también los ítems de un test se relacionan entre sí y con el constructo general que están destinados a medir, el alfa de Cronbach es una estimación de la fiabilidad basada en la correlación promedio de los ítems dentro del test.

### 8.1.1. Cálculo del coeficiente de confiabilidad de Cronbach:

**Fórmula del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ):**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario (0,92)

$k$ : Número de items del instrumento (en este caso, 19)

$\sum s_i^2$ : Sumatorio de las varianzas de los items (11,63927)

$S_t^2$ : Varianza total del instrumento (93,06802)

#### **Cálculo del Alfa de Cronbach**

En este caso, el Alfa de Cronbach es 0,92, lo cual indica una excelente confiabilidad.

**Tabla 4**

*Resultados del Cálculo del Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,92	19

**Tabla 5**

*Clasificación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
$\alpha > 0,9$	Excelente
$0,8 < \alpha > 0,9$	Buena
$0,7 < \alpha > 0,8$	Aceptable
$0,6 < \alpha > 0,7$	Cuestionable
$0,5 < \alpha > 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Como se muestra en la tabla 5, el valor de confiabilidad es de un 0.92, con un total de 19 ítems en un cuestionario o escala de medición. Este valor es notablemente alto y sugiere que los ítems incluidos en la escala están altamente correlacionados, lo que implica que todos miden de manera consistente. Se puede deducir que un alfa de Cronbach de 0.92 se considera excelente, según la clasificación de George y Mallery (2003), quienes establecen que los valores superiores a 0.90 indican una fiabilidad muy positiva. En términos prácticos, estos resultados demuestran que el cuestionario aplicado en la empresa ABN ENTERPRISE, ha proporcionado resultados muy coherentes y que los ítems son buenos indicadores del constructo que se está pretendiendo medir en este caso lo que se busca medir son las competencias digitales en sus colaboradores.

## **8.2. Validez Interna**

Para garantizar la validez interna del proyecto, se ha utilizado el juicio de expertos implementando el método de Moriyama. Este método es una técnica reconocida por su rigurosidad y precisión en la evaluación de instrumentos de investigación, asegurando que estos midan adecuadamente las variables de interés. El método de Moriyama (2015), se basa en la selección de un panel de expertos con experiencia y conocimientos profundos en el área de estudio. En este caso, se eligieron especialistas en competencias digitales y educación tecnológica, quienes revisaron el cuestionario diseñado para medir estas competencias en los empleados de ABN ENTERPRISE. Este enfoque estructurado permite que los expertos ofrezcan una evaluación crítica y detallada de cada elemento del instrumento.


El proceso comenzó con el envío de un oficio formal a los expertos, en el cual se detallaban los objetivos del proyecto y se incluía el cuestionario para su evaluación. Se les solicitó que analizaran cada ítem, considerando su claridad, relevancia y coherencia con los objetivos de la investigación. Además, se ha solicitado a los expertos que proporcionaran puntuaciones y comentarios sobre cada ítem, con el fin de identificar posibles mejoras. El método de Moriyama es particularmente útil para garantizar que el instrumento de investigación sea válido y confiable. Los expertos evalúan no solo la pertinencia de los ítems, sino también su capacidad para captar de manera precisa la información necesaria para la investigación. Este método incluye la recopilación de puntuaciones y comentarios de los expertos, que se analizan para detectar elementos que podrían necesitar ajustes o eliminaciones. El análisis de estas evaluaciones se utiliza para realizar las modificaciones necesarias en el cuestionario, mejorando su calidad y asegurando su alineación con los objetivos del estudio.

El autor Moriyama (2015) menciona que, durante el proceso de validación, se recibieron comentarios valiosos que ayudaron a ajustar y perfeccionar el cuestionario. "Por ejemplo, algunos expertos señalaron la necesidad de reformular ciertos ítems para mejorar su claridad y evitar ambigüedades. Otros sugirieron la inclusión de nuevos ítems para cubrir aspectos importantes que inicialmente no se habían considerado" (p. 63). El uso del método de Moriyama y el juicio de expertos fueron fundamentales para establecer la validez interna del proyecto. La implementación de este método permitió asegurar que el cuestionario utilizado fuera un reflejo preciso y fiable de las competencias digitales que se pretendían medir. La evaluación experta aportó una base sólida para la interpretación de los resultados de la investigación

**Tabla 6***Instrumento de Evaluación de Competencias Digitales.*

<b>VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIAS DIGITALES</b>				
<b>Denominación:</b> Competencias Digitales				
<b>Objetivo:</b> Diagnosticar las competencias digitales de los colaboradores de ABN ENTERPRICE				
<b>CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)</b>	<b>Claridad en la redacción</b>	<b>Coherencia interna</b>	<b>Lenguaje adecuado</b>	<b>Observaciones</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Tiene habilidad en los recursos tecnológicos?	x		x	
¿Cuando haces uso de una nueva plataforma virtual, ¿tienes la capacidad de comprender el manejo rápidamente?	x		x	
¿Cuándo desarrollas tus actividades diarias, ¿has organizado tus documentos para una pronta respuesta cuando te lo soliciten?	x		x	
Aprendizaje – Conocimiento				
¿Cuándo te solicitan realizar actividades en plataformas diferentes, ¿tienes la capacidad de adaptarse con mucha rapidez?	x		x	
¿Por las características propias del trabajo, ¿eres capaz de manejar las diferentes plataformas e interfaces para responder a cada una de ellas en el momento que te lo soliciten?	x		x	
¿Has generado tu propia estrategia para distribuir tanto en comunicación como datos para un eficiente desarrollo laboral?	x		x	
Ciudadanía Digital				

¿Me considero una persona autodidacta porque me gusta indagar en nuevos softwares proporcionados en la organización?	x	x
¿Pertenezco a una organización donde mi papel principal es cuidar de los datos de los clientes que usan el servicio?	x	x
<b>Pensamiento Crítico y Evaluación</b>		
¿Resuelves adecuadamente los problemas que pueden surgir cuando tus dispositivos o tecnologías no funcionan correctamente?	x	x
¿Te interesaría que tu empresa te ofreciera formación para mejorar tu competencia digital?	x	x
<b>Creatividad Digital</b>		
¿Utilizas herramientas de mensajería instantánea o redes sociales para el desarrollo de tu actividad laboral?	x	x
¿Desarrollas contenidos digitales multimedia de manera creativa como esquemas gráficos, mapas conceptuales, infografías o vídeos?	x	x
<b>Seguridad Digital</b>		
¿Actúas con prudencia cuando recibes mensajes cuyo remitente, contenido o archivo adjunto desconoces?	x	x
¿Utilizas las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas para configurar quién puede acceder a tu perfil?	x	x
¿Almacenas y recuperas información que encuentras en internet?	x	x
<b>Alfabetización Digital</b>		
¿Navegas, buscas y filtras información en la red?	x	x

¿Utilizas herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos?	x	x
¿Desarrollas contenidos digitales propios para tu empresa utilizando procesadores de texto, hojas de cálculo o bases de datos?	x	x
¿Qué nivel de competencia digital crees que posees para el desarrollo de tu actividad laboral?	x	x
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta	x	
Las dimensiones y sus componentes permiten cumplir el objetivo de la investigación	x	
La escala de valoración del instrumento incluye los niveles de percepciones necesarios para que los evaluadores puedan determinar el grado de Satisfacción del Personal	x	
VALIDEZ (marque con una x)		
APLICABLE		X
NO APLICABLE		
Validado por:	Elizabeth Pungaña Mejía	
Cargo:	Ing. En Administración de Empresas – Especialista en Gestión de Talento Humano	
CI:	1805333810	
Firma:		
Fecha:	07/07/2024	

### 8.3. Datos Demográficos:

**Tabla 7**

*Distribución porcentual de los participantes según el rango de edad.*

<b>Edad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 – 28	54.09%
29 – 39	40.8%
40 – 50	1.45%
51 en adelante	2.28%
<b>TOTAL:</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Los datos presentados en la tabla 6, han sido recopilados a través de una encuesta realizada en julio de 2024.

**Descripción:** Dentro de la tabla 7, se puede observar que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 18 a 28 años, representando el 54.09%. El 40.80% de los participantes está en el rango de 29 a 39 años. Los grupos de edad de 40 a 50 años y de 51 años en adelante representan el 1.45% y el 2.28%, respectivamente.

**Tabla 8**

*Porcentaje de participantes según género.*

<b>Género</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	66.2%
Masculino	33.8%
<b>TOTAL:</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Los datos demostrados en la tabla 8, han sido recopilados a través de una encuesta realizada en julio de 2024.

**Descripción:** Dentro de la tabla 8, se puede observar que la mayoría de los encuestados son mujeres ya que representan a un 66.2%, mientras que el restante es un 33.8% el cual representa a los hombres.

**Tabla 9***Distribución porcentual del tiempo de trabajo de los empleados en la empresa.*

<b>Tiempo de trabajo en la empresa</b>	<b>Porcentaje</b>
0 – 6 Meses	22.5%
7 – 1 Año	19.7%
1 – 2 Años	38.00%
3 en adelante	19.7%
<b>TOTAL:</b>	100%

**Nota:** Los datos presentados en la tabla 8, han sido recopilados a través de una encuesta realizada en julio de 2024.

**Descripción:** En la tabla 9, la mayor parte de los empleados de la empresa ABN ENTERPRICE, tienen entre 1 a 2 años de experiencia dándonos un 38.00%, mientras que el 22.5% de los empleados lleva trabajando dentro de la empresa de 0 a 6 meses, donde el 19.7% de los empleados llevan de 7 a 1 años, y el 19.7% de los empleados que es un grupo pequeño de empleados que llevan trabajando de 3 años en adelante.

**Tabla 10***Distribución porcentual del personal por sucursal en ABN ENTERPRISE.*

<b>Sucursal</b>	<b>Personal</b>	<b>Porcentaje</b>
Latacunga	45 personas	88.7%
Ambato	35 personas	11.3%
<b>TOTAL:</b>	80 personas	100%

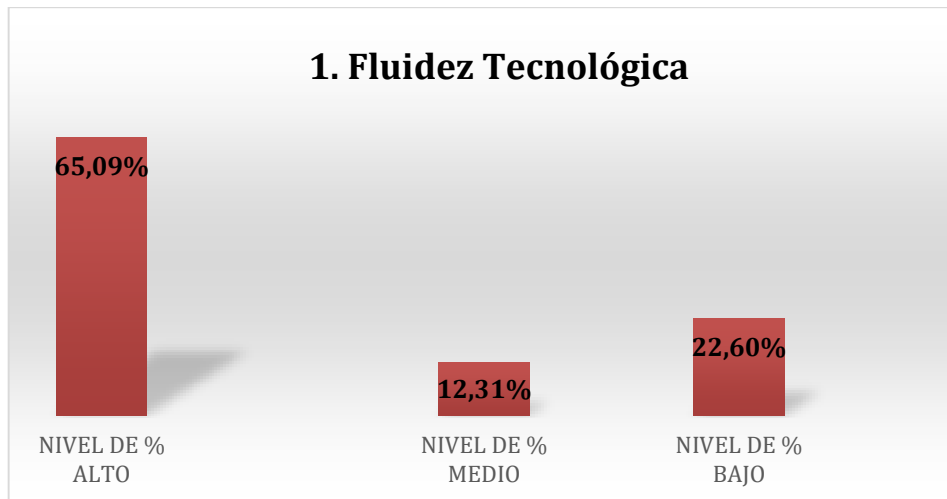
**Nota:** Los datos demostrados en la tabla 10, han sido recopilados a través de una encuesta realizada en julio de 2024.

**Descripción:** Se puede observar que en la tabla 10, la empresa ABN ENTERPRISE está representada por 80 empleados, donde la gran mayoría de los encuestados trabajan en la sucursal de Latacunga la cual se ve representada por un 88.7%, mientras que el 11.3% de los encuestados se encuentran trabajando en la sucursal de Ambato.

#### 8.4. Resultados por Dimensiones:

**Figura. 1**

*Resultados de Fluidez Tecnológica.*



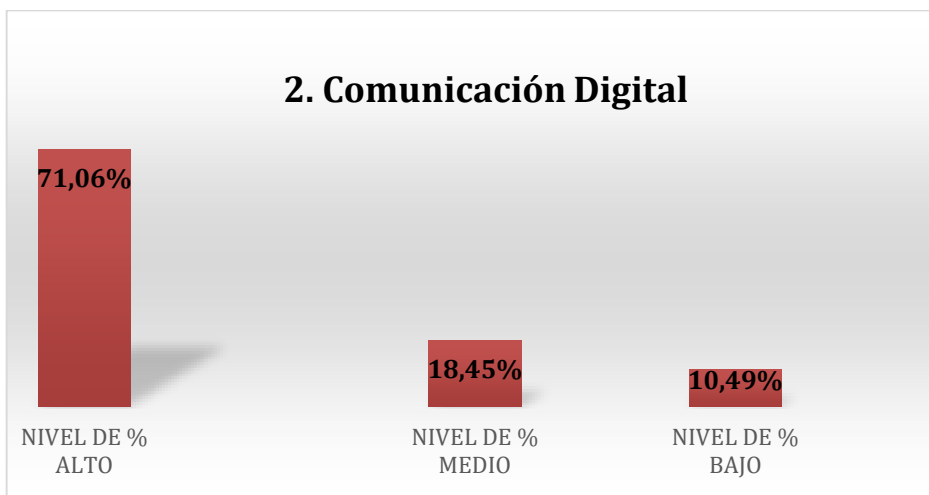
**Nivel de % Alto:** La figura 1, demuestra que una mayoría significativa de los encuestados, el 65,09%, posee una alta capacidad para utilizar herramientas tecnológicas de manera eficiente y efectiva. Este grupo demuestra competencias avanzadas, tales como la resolución de problemas técnicos, el uso avanzado de software, y una notable capacidad de adaptación a nuevas tecnologías.

**Nivel de % Medio:** En un nivel intermedio, se encuentra el 12,31% de los encuestados, quienes manejan con soltura las tecnologías básicas y algunas funciones avanzadas. Sin embargo, este grupo todavía necesita mejorar en ciertos aspectos para alcanzar un nivel de fluidez tecnológica superior.

**Nivel de % Bajo:** Por otro lado, el 22,60% de los encuestados muestra un nivel bajo de fluidez tecnológica, lo que indica que enfrentan dificultades significativas en la interacción con la tecnología. Esto sugiere una necesidad urgente de formación y apoyo para mejorar sus competencias digitales y reducir la brecha tecnológica dentro de la organización.

**Figura. 2**

*Resultados de Comunicación Digital.*



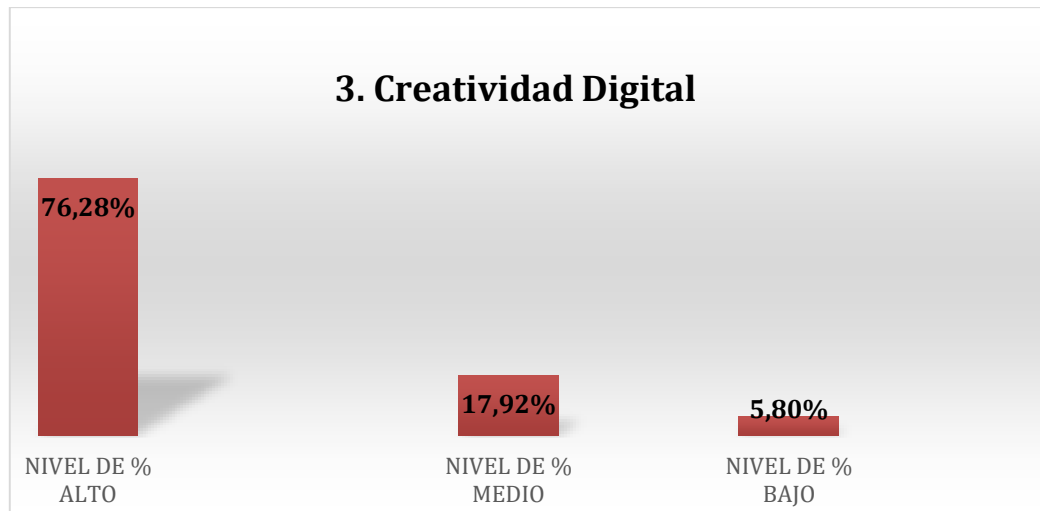
**Nivel de % Alto:** La figura 2. muestra que el 71,06% de los encuestados tiene un nivel alto de competencias en comunicación digital. Este grupo domina el uso de herramientas digitales para la comunicación, como correos electrónicos, mensajería instantánea y plataformas de videoconferencia, lo que les permite interactuar eficazmente en entornos digitales.

**Nivel de % Medio:** Un 18,45% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de comunicación digital. Estas personas manejan de manera adecuada las herramientas básicas de comunicación digital, pero podrían beneficiarse de un mayor desarrollo en aspectos avanzados, como la gestión de la comunicación en múltiples plataformas o la comprensión de las mejores prácticas para la comunicación digital efectiva.

**Nivel de % Bajo:** El 10,49% de los encuestados presenta un nivel bajo en competencias de comunicación digital, lo que sugiere dificultades para utilizar de manera efectiva las herramientas de comunicación digital. Esto puede limitar su capacidad para interactuar y colaborar en un entorno de trabajo cada vez más digitalizado, indicando una necesidad de capacitación adicional en esta área.

**Figura. 3**

*Resultados de Creatividad Digital.*



**Nivel de % Alto:** La figura 3, muestra que el 76,28% de los encuestados tiene un nivel alto de competencias en creatividad digital. Este grupo destaca por su capacidad para utilizar herramientas digitales de manera innovadora, creando contenido original y aplicando soluciones creativas en el entorno digital. Esto refleja una habilidad significativa para adaptar y desarrollar nuevas ideas mediante el uso de tecnologías digitales.

**Nivel de % Medio:** Un 17,92% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de creatividad digital. Estas personas demuestran una capacidad aceptable para utilizar herramientas digitales en la creación de contenido y resolución de problemas, aunque aún pueden mejorar en cuanto a la innovación y aplicación de tecnologías emergentes en su trabajo creativo.

**Nivel de % Bajo:** El 5,80% de los encuestados tiene un nivel bajo de competencias en creatividad digital, lo que indica que enfrentan dificultades para utilizar las herramientas digitales de manera creativa. Esto puede limitar su capacidad para generar nuevas ideas o soluciones en el entorno digital, lo que sugiere la necesidad de formación adicional para desarrollar estas habilidades.

**Figura. 4**

*Resultados de Seguridad Digital.*



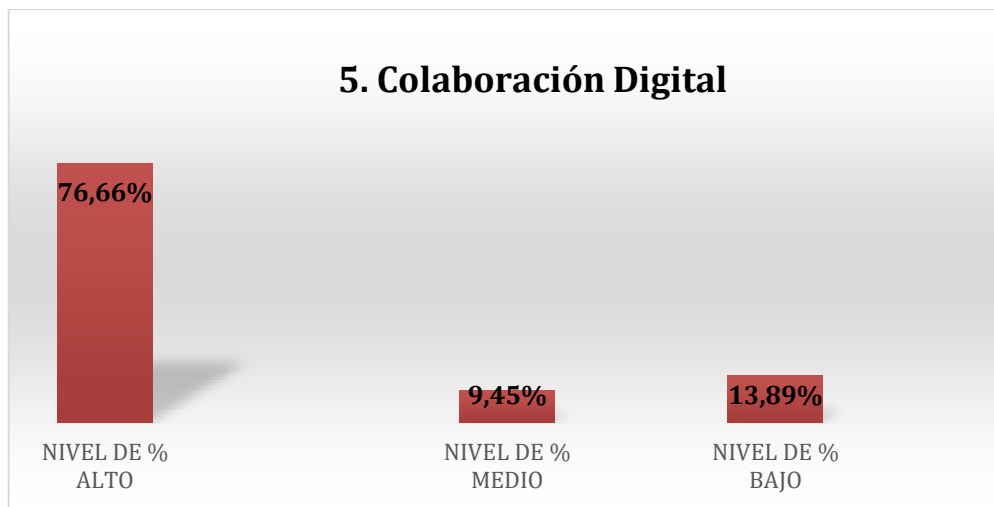
**Nivel de % Alto:** La figura 4, indica que el 77,71% de los encuestados tiene un nivel alto de competencias en seguridad digital. Este grupo está bien equipado para proteger la información personal y profesional en entornos digitales, demostrando un sólido conocimiento y aplicación de prácticas de ciberseguridad, como el uso de contraseñas seguras, la autenticación de dos factores, y el manejo seguro de datos.

**Nivel de % Medio:** Un 9,99% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de seguridad digital. Estos individuos tienen una comprensión básica de las prácticas de seguridad, pero podrían beneficiarse de una mayor capacitación para fortalecer su capacidad de reconocer y mitigar riesgos digitales más avanzados.

**Nivel de % Bajo:** El 12,30% de los encuestados presenta un nivel bajo en competencias de seguridad digital, lo que sugiere vulnerabilidades significativas en su capacidad para protegerse contra amenazas cibernéticas. Este grupo necesita una atención especial en términos de formación en ciberseguridad para mejorar su capacidad de operar de manera segura en entornos digitales.

**Figura. 5**

*Resultados de Colaboración Digital*



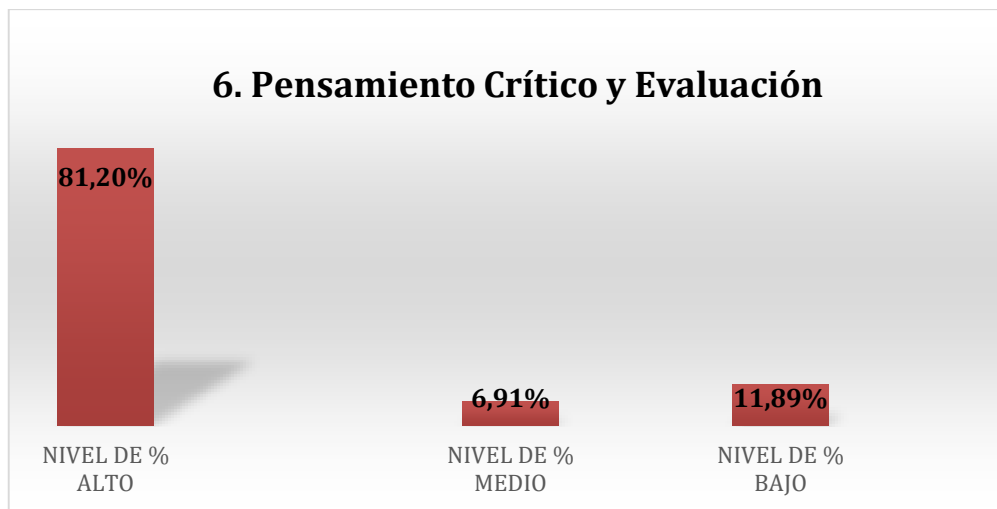
**Nivel de % Alto:** La figura 5, muestra que el 76,66% de los encuestados tiene un nivel alto de competencias en colaboración digital. Este grupo domina el uso de herramientas y plataformas digitales para trabajar en equipo de manera efectiva, como la coautoría de documentos, la participación en videoconferencias, y la gestión de proyectos en línea. Su alta competencia en colaboración digital permite una comunicación fluida y una coordinación eficiente dentro de los equipos de trabajo.

**Nivel de % Medio:** Un 9,45% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de colaboración digital. Estas personas manejan adecuadamente las herramientas básicas para la colaboración en línea, pero podrían mejorar en aspectos avanzados, como la gestión de proyectos complejos y la integración de múltiples plataformas de colaboración.

**Nivel de % Bajo:** El 13,89% de los encuestados presenta un nivel bajo en competencias de colaboración digital, lo que indica que enfrentan dificultades significativas para colaborar efectivamente en entornos digitales. Este grupo necesita capacitación adicional para mejorar su capacidad de trabajar en equipo utilizando herramientas digitales, lo que es crucial en un entorno de trabajo cada vez más digitalizado.

**Figura. 6**

*Resultados de Pensamiento Crítico y Evaluación.*



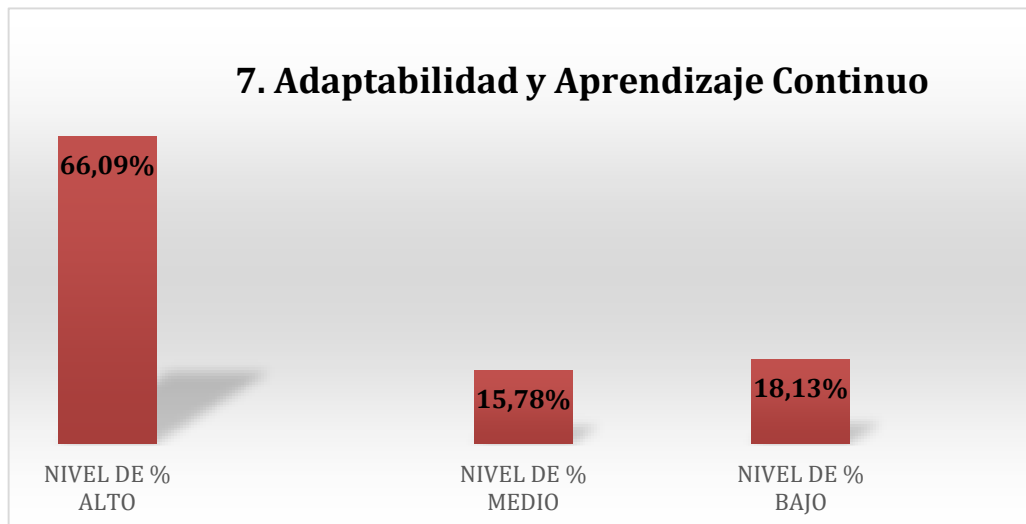
**Nivel de % Alto:** El gráfico revela que el 81,20% de los encuestados posee un nivel alto de competencias en pensamiento crítico y evaluación. Este grupo demuestra una sólida capacidad para analizar información de manera objetiva, identificar sesgos y tomar decisiones informadas basadas en evidencia. Su alto nivel de competencia en esta área es crucial para evaluar la validez de fuentes, argumentos y datos en entornos digitales y profesionales.

**Nivel de % Medio:** Un 6,91% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de pensamiento crítico y evaluación. Estas personas muestran un buen manejo de las habilidades básicas en esta área, pero aún tienen margen de mejora en aspectos más complejos, como la síntesis de información de múltiples fuentes y la aplicación de criterios rigurosos para evaluar la calidad de la información.

**Nivel de % Bajo:** El 11,89% de los encuestados presenta un nivel bajo en pensamiento crítico y evaluación, lo que sugiere dificultades para analizar críticamente la información y tomar decisiones bien fundamentadas. Este grupo podría beneficiarse significativamente de un desarrollo adicional en estas competencias, especialmente en el contexto de un entorno laboral que demanda un pensamiento crítico constante y evaluaciones precisas.

**Figura. 7**

*Resultados de Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo.*



**Nivel de % Alto:** La figura 7, indica que el 66,09% de los encuestados tiene un nivel alto de adaptabilidad y aprendizaje continuo. Este grupo demuestra una fuerte capacidad para adaptarse a cambios y nuevas situaciones en el entorno laboral, así como un compromiso con el aprendizaje constante. Su habilidad para adquirir nuevas competencias y ajustarse rápidamente a las innovaciones tecnológicas es crucial en un mercado laboral en constante evolución.

**Nivel de % Medio:** Un 15,78% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de adaptabilidad y aprendizaje continuo. Estas personas muestran una disposición adecuada para adaptarse y aprender, aunque pueden necesitar mejorar en su capacidad para integrar rápidamente nuevos conocimientos y ajustarse a cambios más complejos.

**Nivel de % Bajo:** El 18,13% de los encuestados presenta un nivel bajo en adaptabilidad y aprendizaje continuo, lo que sugiere dificultades para ajustarse a nuevas tecnologías o metodologías y para mantener un ritmo de aprendizaje constante. Este grupo podría beneficiarse de intervenciones formativas que refuercen su capacidad para enfrentar cambios y desarrollar nuevas habilidades de manera más efectiva.

**Tabla 11***Estrategias de Implementación y Desarrollo de Competencias Digitales en ABN Enterprise.*

<b>Competencia</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Inversión</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de implementación</b>
<b>Alfabetización Digital</b>	-Formación continua, talleres y cursos en línea sobre software de gestión empresarial.	Aumentar significativamente la competencia digital del personal, asegurando que todos los empleados puedan utilizar eficientemente las herramientas necesarias para sus roles y fomentar una cultura de aprendizaje continuo.	\$2,000 USD anuales: \$1,000 USD (formadores externos)	Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.	6 meses a 1 año
			\$500 USD (plataformas de e-learning) \$300 USD (material didáctico) \$100 USD (mantenimiento y actualización de cursos) \$100 USD (incentivos y seguimiento de progreso)		
<b>Comunicación Digital</b>	-Capacitación en el uso de Inteligencia Artificial. -Desarrollo de guías y recursos internos para el uso	Mejorar significativamente la comunicación interna y la coordinación entre equipos, especialmente en entornos de trabajo remoto, aumentar la	\$1,500 USD anuales: \$600 USD (suscripciones a herramientas digitales) \$500 USD	Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la	3 a 6 meses

	eficiente de las herramientas de comunicación.	eficiencia en el uso de herramientas avanzadas y reducir el tiempo de respuesta a consultas internas.	(tiempo de capacitación) \$200 USD (desarrollo de guías y recursos internos) \$200 USD para (implementación y mantenimiento de herramientas de IA)	implementación y seguimiento de la formación.	
<b>Creatividad digital</b>	- Programas y concursos de desarrollo de proyectos. Premiar a los ganadores con incentivos atractivos. -Realizar talleres de creatividad y diseño digital.	Fomentar la innovación en las estrategias de marketing y comunicación de la empresa, creando contenido atractivo y relevante, promover una cultura de creatividad y colaboración dentro de la empresa, y motivar al personal a participar activamente en el desarrollo de nuevas ideas y soluciones que contribuyan al éxito y crecimiento de la empresa.	\$1,000 USD anuales: \$400 USD (premios e incentivos) \$300 USD (software de diseño digital) \$200 USD (talleres y formaciones especializadas) \$100 USD (recursos creativos y materiales)	Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.	6 meses a 1 año

<b>Seguridad Digital</b>	<p>-Realizar capacitaciones específicas y regulares sobre ciberseguridad.</p> <p>-Proporcionar formación en el uso de herramientas de seguridad digital.</p> <p>-Implementar programas de concienciación sobre phishing.</p>	<p>Proteger la información sensible de la empresa y de los clientes, cumplir con las normativas legales de protección de datos, crear una cultura organizacional de seguridad proactiva, reducir el riesgo de brechas de seguridad.</p>	<p>\$2,500 USD anuales:</p> <p>-\$1,000 USD (talleres y seminarios)</p> <p>\$500 USD (formación en herramientas de seguridad digital)</p> <p>\$1,000 USD (auditorías de seguridad y actualizaciones de políticas)</p>	<p>Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.</p>	6 a 12 meses
<b>Colaboración Digital</b>	<p>-Establecer una guía para el uso de herramientas de evaluación de contenido.</p> <p>-Realizar evaluaciones periódicas para mejorar la guía según las necesidades de la empresa y el feedback de los trabajadores.</p>	<p>Facilitar el trabajo en equipo y la gestión eficiente de proyectos, incluso con equipos distribuidos geográficamente, mejorar la transparencia en la evaluación del contenido y la participación, asegurar un uso uniforme y eficiente de las herramientas de colaboración, y crear un entorno de trabajo que valore la colaboración y la</p>	<p>\$1,000 USD anuales:</p> <p>- \$400 USD (suscripciones a herramientas de colaboración digital)</p> <p>\$300 USD (tiempo de capacitación)</p> <p>\$200 USD (desarrollo y documentación de la guía)</p> <p>\$100 USD</p>	<p>Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.</p>	3 a 6 meses

		contribución individual al éxito del equipo.	(incentivos y reconocimiento)		
<b>Pensamiento Crítico y Evaluación</b>	<p>-Establecer talleres sobre análisis de datos y herramientas de Business Intelligence (BI).</p> <p>-Crear espacios donde los empleados puedan discutir y analizar datos para la toma de decisiones.</p>	<p>Fomentar una cultura de toma de decisiones basada en datos, donde se aumentará la capacidad de respuesta a cambios del mercado, fortalecer la confianza en las decisiones estratégicas, y desarrollar una mentalidad analítica en todos los niveles de la organización.</p>	<p>\$2,500 USD anuales:</p> <p>\$1,000 USD (software de BI)</p> <p>\$1,000 USD (programas de formación continua)</p> <p>\$500 USD (talleres y seminarios)</p>	<p>Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.</p>	6 a 12 meses
<b>Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo</b>	<p>-Organizar talleres enfocados en habilidades blandas específicas.</p> <p>-Establecer programas de mentoría y coaching para apoyar el desarrollo continuo de los empleados.</p>	<p>Mantener al personal actualizado con las últimas tendencias y habilidades necesarias para el éxito en sus roles, fomentando un entorno de aprendizaje continuo y adaptable, mejorando las competencias interpersonales y de liderazgo, apoyando el crecimiento profesional y personal de los trabajadores.</p>	<p>\$1,000 USD anuales:</p> <p>500 USD (suscripciones a plataformas de e-learning)</p> <p>\$300 USD (costos de talleres y formaciones)</p> <p>\$200 USD (programas de mentoría y coaching)</p>	<p>Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas de la empresa, involucrando a todos los departamentos en la implementación y seguimiento de la formación.</p>	3 a 6 meses

**Descripción:** Como se puede observar, la tabla 12 presenta un análisis detallado de las competencias digitales esenciales para ABN Enterprise. Cada competencia explica cómo pueden integrarse estas habilidades en las operaciones diarias de la organización. Además, se proponen estrategias específicas para la implementación de cada competencia, proporcionando una hoja de ruta clara para el desarrollo de capacidades digitales.

Los objetivos claros definidos en la tabla permiten a la empresa focalizar sus esfuerzos y recursos hacia metas específicas, tales como mejorar la comunicación interna, fomentar la creatividad, garantizar la seguridad de la información, y promover la colaboración y el aprendizaje continuo. Las estimaciones de costos asociadas a cada estrategia ofrecen una perspectiva realista sobre las inversiones necesarias, lo cual es crucial para la planificación presupuestaria y la asignación de recursos.

Las posibles limitaciones identificadas, como la resistencia al cambio, la curva de aprendizaje inicial, y los costos continuos de mantenimiento, permiten a la empresa anticipar y mitigar riesgos potenciales. Este enfoque integral facilita a ABN Enterprise la planificación y ejecución de programas de desarrollo digital de manera efectiva, asegurando que su fuerza laboral esté capacitada y adaptada a las demandas tecnológicas actuales.

La tabla proporciona una guía práctica y detallada para la integración de competencias digitales en ABN Enterprise, destacando la importancia de un enfoque estratégico y bien planificado para el desarrollo de habilidades digitales en la organización. Este análisis detallado permite a la empresa no solo estar al día con las últimas tendencias tecnológicas, sino también adelantarse a las necesidades futuras del mercado.

**Tabla 12**

*Instructivo para Implementación de Estrategias Digitales en ABN Enterprise.*

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción - Proceso - Recursos</b>
<b>Formación Continua y Alfabetización Digital</b>	<p><b>Descripción:</b> Este enfoque busca capacitar a los empleados en el uso de herramientas digitales clave, mejorando la eficiencia y eficacia en sus roles. El objetivo es garantizar que todo el personal tenga un conocimiento tanto básico como avanzado de las plataformas digitales esenciales, facilitando su integración y optimización en los procesos de negocio.</p> <p><b>Proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de necesidades.</li> </ul>

- 
- Desarrollo de un plan de capacitación.
  - Implementación de capacitación (talleres y cursos en línea).
  - Evaluación y seguimiento del progreso de los empleados.

**Recursos y Materiales:**

- Software de ERP y CRM (licencias y accesos).
- Plataforma de e-learning (sistemas de gestión del aprendizaje como Blackboard).
- Instructores especializados.
- Materiales de apoyo (manuales, guías rápidas, vídeos tutoriales).
- Espacios y equipos (salones con ordenadores e internet).

---

**Descripción:** Se enfoca en mejorar la comunicación interna y externa mediante tecnologías digitales, facilitando una interacción rápida y efectiva entre empleados, departamentos y clientes. La implementación de herramientas digitales de comunicación optimiza la coordinación y reduce los tiempos de respuesta, promoviendo una cultura organizacional más ágil y conectada.

**Proceso:**

- Identificación de las herramientas de comunicación necesarias.
- Desarrollo de un plan de implementación y capacitación.
- Implementación de plataformas de comunicación digital.
- Evaluación de la efectividad de las herramientas y ajuste de estrategias.

**Comunicación  
Digital**

**Recursos y Materiales:**

- Software de comunicación digital (licencias y acceso a plataformas como Slack, Microsoft Teams, Zoom).
- Instructores especializados en herramientas de comunicación digital.
- Materiales de apoyo (manuales de usuario, guías de mejores prácticas).
- Equipos y dispositivos necesarios (computadoras, micrófonos, cámaras web).
- Espacios físicos y virtuales para capacitaciones y reuniones (salones de conferencia, acceso a salas de reunión virtuales).

---

**Creatividad Digital** **Descripción:** Promueve la innovación y creatividad en la empresa mediante el uso de herramientas y tecnologías digitales para crear contenido innovador y atractivo. Esto incluye diseño gráfico, producción de videos y desarrollo de

---

---

contenido web y multimedia, mejorando la presencia digital de la empresa y captando mejor la atención de su audiencia.

**Proceso:**

- Identificación de las herramientas de diseño y creatividad necesarias.
- Desarrollo de un plan de capacitación especializado en herramientas digitales creativas.
- Implementación de talleres y cursos en software de diseño (como Adobe Creative Suite, Sketch, Canva).
- Creación de un espacio de trabajo creativo y colaborativo.
- Evaluación de proyectos creativos y ajuste de estrategias.

**Recursos y Materiales:**

- Software de diseño gráfico y edición de vídeo (licencias para Adobe Creative Suite, Final Cut Pro, etc.).
- Equipos especializados (computadoras con altas capacidades gráficas, tabletas gráficas).
- Instructores con experiencia en diseño gráfico, producción de video y otras áreas creativas.
- Materiales de apoyo (tutoriales en vídeo, manuales de software, ejemplos de trabajos creativos).
- Espacios de trabajo creativos (estudios de diseño, salas de edición, áreas de colaboración).

---

**Descripción:** Enfocada en proteger la información y los sistemas de la empresa contra accesos no autorizados, ciberataques y otras amenazas digitales. Se implementan medidas de seguridad como políticas de acceso, encriptación de datos y protección contra malware, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Proceso:**

- Identificación de riesgos y vulnerabilidades digitales.
- Desarrollo de políticas de seguridad y protocolos de acceso.
- Implementación de medidas de protección, como firewalls, antivirus y sistemas de encriptación.
- Capacitación del personal en prácticas de seguridad digital, incluyendo la identificación de amenazas y la respuesta a incidentes.
- Monitoreo continuo y actualización de las medidas de seguridad.

**Recursos y Materiales:**

- Software de seguridad (antivirus, firewalls, sistemas de encriptación).

**Seguridad Digital**

- 
- Equipos de seguridad (servidores seguros, dispositivos de autenticación).
  - Instructores y especialistas en ciberseguridad para la capacitación del personal.
  - Materiales de apoyo (manuales de políticas de seguridad, guías de mejores prácticas, documentación de procedimientos de respuesta a incidentes).
  - Infraestructura para el monitoreo de seguridad (sistemas de detección de intrusiones, centros de operaciones de seguridad).
- 

**Descripción:** Facilita el trabajo conjunto entre empleados, independientemente de su ubicación geográfica, mediante el uso de herramientas y tecnologías colaborativas. Mejora la eficiencia y efectividad del trabajo en equipo, permitiendo compartir información, gestionar proyectos y comunicarse en tiempo real, optimizando flujos de trabajo y reduciendo barreras de comunicación.

**Proceso:**

- Identificación de necesidades de colaboración y comunicación dentro de la empresa.
- Selección de plataformas y herramientas adecuadas para la gestión de proyectos y la comunicación (como Trello, Asana, Slack, Microsoft Teams).
- Desarrollo de un plan de capacitación para el uso de estas herramientas, incluyendo la configuración de cuentas y la gestión de permisos.
- Implementación de las herramientas seleccionadas y establecimiento de normas y prácticas de uso.
- Monitoreo del uso de las herramientas para identificar áreas de mejora y optimizar la colaboración.

**Colaboración  
Digital**

**Recursos y Materiales:**

- Software de gestión de proyectos y comunicación (licencias para Trello, Asana, Slack, Microsoft Teams, etc.).
  - Dispositivos de acceso (computadoras, tablets, smartphones).
  - Instructores especializados en la formación de herramientas colaborativas.
  - Materiales de apoyo (manuales de usuario, guías rápidas, tutoriales en vídeo).
-

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de red segura y confiable para el acceso a las plataformas colaborativas.</li> </ul>
<p><b>Pensamiento Crítico y Evaluación</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Fortalece la capacidad de los empleados para analizar información, identificar problemas, evaluar opciones y tomar decisiones informadas. Fomenta la aplicación de métodos analíticos y racionales para la resolución de problemas, mejorando la calidad de las decisiones estratégicas y operativas.</p> <p><b>Proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de áreas clave donde el pensamiento crítico y la evaluación son esenciales para la toma de decisiones.</li> <li>- Selección de herramientas de análisis de datos y evaluación (como software de Business Intelligence, hojas de cálculo avanzadas).</li> <li>- Desarrollo de un programa de capacitación en pensamiento crítico, análisis de datos y evaluación de información.</li> <li>- Implementación de talleres y sesiones de formación que incluyen estudios de casos prácticos y ejercicios de análisis.</li> <li>- Evaluación del desarrollo de habilidades de los empleados y ajuste de los programas de capacitación según las necesidades identificadas.</li> </ul> <p><b>Recursos y Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de análisis de datos y Business Intelligence (licencias para herramientas como Tableau, Power BI, Excel avanzado).</li> <li>- Equipos de computación con capacidad para el procesamiento de grandes volúmenes de datos.</li> <li>- Instructores y consultores especializados en análisis de datos y técnicas de evaluación.</li> <li>- Materiales de apoyo (manuales de usuario, estudios de caso, guías de mejores prácticas).</li> <li>- Acceso a bases de datos y fuentes de información relevantes para la práctica y análisis.</li> </ul>
<p><b>Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo</b></p>	<p><b>Descripción:</b> Capacita a los empleados para ajustarse a los cambios y actualizar sus conocimientos y habilidades de manera constante. Fomenta una cultura de aprendizaje continuo y flexibilidad, permitiendo a la empresa mantenerse competitiva, innovar y responder eficazmente a nuevas oportunidades y desafíos.</p> <p><b>Proceso:</b></p>

- 
- Identificación de las competencias y habilidades emergentes necesarias para el futuro de la empresa.
  - Establecimiento de programas de formación continua y actualización, incluyendo cursos en línea, seminarios y talleres.
  - Fomento de una cultura de aprendizaje, incentivando a los empleados a participar en actividades formativas y compartir conocimientos.
  - Implementación de sistemas de evaluación y retroalimentación para medir el progreso y la efectividad de los programas de formación.
  - Adaptación de los programas de aprendizaje basados en las tendencias del mercado y las necesidades específicas de la empresa.

**Recursos y Materiales:**

- Plataformas de e-learning y sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) para facilitar el acceso a cursos y materiales educativos.
  - Instructores, mentores y coaches con experiencia en áreas relevantes.
  - Materiales de aprendizaje actualizados y relevantes, como libros, artículos, videos y podcasts.
  - Herramientas para el seguimiento y evaluación del progreso de los empleados, como encuestas y análisis de desempeño.
  - Espacios para el aprendizaje y la colaboración, tanto físicos como virtuales, que facilitan el intercambio de conocimientos y experiencias.
- 

**Descripción:** Como se puede observar en la tabla 13, se detalla un instructivo completo para la implementación de siete estrategias digitales fundamentales en ABN Enterprise, abarcando Alfabetización Digital, Comunicación Digital, Creatividad Digital, Seguridad Digital, Colaboración Digital, Pensamiento Crítico y Evaluación, y Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo. Para cada estrategia, se proporciona una descripción detallada que resalta su importancia y los beneficios que aporta a la empresa. Además, se describe minuciosamente el proceso a seguir para la implementación de cada estrategia, identificando pasos clave como la evaluación de necesidades, el desarrollo de planes de capacitación, la implementación de herramientas y tecnologías específicas, y la evaluación del progreso y efectividad.

Cada sección del instructivo también incluye una lista exhaustiva de los recursos y materiales necesarios, como software especializado, plataformas de e-learning, equipos tecnológicos y materiales de apoyo. Estos elementos son esenciales para garantizar que las

estrategias se ejecuten de manera efectiva y que los empleados dispongan de todo lo necesario para desarrollar sus competencias digitales.

Este instructivo no solo proporciona una guía práctica para la adopción de nuevas tecnologías y prácticas, sino que también establece un marco para la mejora continua y la adaptación a un entorno digital en constante evolución. Al seguir las directrices establecidas en este instructivo, ABN Enterprise puede asegurarse de que su fuerza laboral esté equipada con las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades del mundo digital moderno.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. Conclusiones:**

Se concluye que las competencias digitales son esenciales en el entorno laboral moderno y su importancia está ampliamente respaldada por diversas teorías existentes. Estas competencias son fundamentales para mejorar la productividad y adaptación de los empleados en un mundo laboral cada vez más tecnológico. La revisión de la literatura y el análisis teórico confirmaron la necesidad crítica de estas competencias para enfrentar los desafíos tecnológicos actuales y futuros, validando así la base teórica sobre la cual se fundamenta la propuesta de estrategias.

Se puede concluir que, el análisis de las competencias digitales entre los colaboradores de ABN ENTERPRISE reveló que las áreas de Pensamiento Crítico y Evaluación (81,20%) y Seguridad Digital (77,71%) son las más desarrolladas, lo que indica que los empleados están bien preparados para manejar información de manera crítica y protegerse en entornos digitales. Sin embargo, las competencias de Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo (66,09%) y Fluidez Tecnológica (65,09%) mostraron porcentajes más bajos, lo que evidencia una necesidad significativa de mejora en estas áreas. Es crucial fortalecer estas competencias para asegurar que todos los empleados puedan mantenerse competitivos en un entorno laboral en constante evolución.

Se ha determinado un conjunto de siete estrategias clave para el desarrollo de competencias digitales en ABN ENTERPRISE. Estas estrategias incluyen la implementación de sesiones de formación continua, la promoción de una cultura organizacional que valore la innovación tecnológica, la creación de oportunidades para aplicar nuevas habilidades en

proyectos reales, la evaluación continua y retroalimentación, el fomento de la colaboración digital, el desarrollo de programas de seguridad digital, y el apoyo al pensamiento crítico y la evaluación. Estas estrategias están diseñadas para cerrar la brecha de habilidades identificada entre los colaboradores.

Finalmente, se desarrolló un programa integral que incluye siete estrategias dirigidas a mejorar las competencias digitales de los empleados de ABN ENTERPRISE. Estas estrategias incluyen la implementación de sesiones de formación continua, la promoción de una cultura organizacional que valore la innovación tecnológica, la creación de oportunidades para aplicar nuevas habilidades en proyectos reales, la evaluación continua y retroalimentación, el fomento de la colaboración digital, el desarrollo de programas de seguridad digital, y el apoyo al pensamiento crítico y la evaluación. Este programa está diseñado para ser implementado de manera progresiva, con el objetivo de cerrar la brecha de habilidades identificada y mejorar las competencias digitales de todos los colaboradores de la empresa.

## **9.2. Recomendaciones:**

Se recomienda que ABN ENTERPRISE continúe fortaleciendo las competencias digitales de sus empleados mediante la implementación de programas de formación continua. Esto debería incluir talleres, cursos en línea y seminarios que aborden específicamente las competencias de Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo, así como Fluidez Tecnológica, para asegurar que todos los empleados estén preparados para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y mantenerse competitivos en el entorno laboral actual.

Es recomendable mantener y mejorar el desarrollo de Pensamiento Crítico y Evaluación, así como Seguridad Digital, se sugiere integrar estas competencias en proyectos reales dentro de la empresa. Esto permitirá a los empleados aplicar y fortalecer sus habilidades en contextos prácticos, asegurando que estas competencias se mantengan robustas y alineadas con las necesidades de la organización.

Es importante que ABN ENTERPRISE promueva una cultura organizacional que valore la innovación tecnológica y fomente la colaboración digital. Esto puede lograrse a través de iniciativas que incentiven la creatividad y el intercambio de conocimientos entre los empleados, utilizando plataformas digitales de colaboración y comunicación que faciliten el trabajo en equipo y la innovación continua.

Se recomienda implementar un sistema de evaluación y retroalimentación continua que permita monitorear el progreso en las competencias digitales de los empleados. Este sistema debe incluir mecanismos para ajustar las estrategias de formación según las necesidades emergentes y las tendencias del mercado, asegurando que el programa integral siga siendo efectivo y relevante a largo plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, T. (2021). Competencias en comunicación digital: Estrategias y herramientas. Editorial Medios.
- Bardález, M., & Meneses, P. (2022). Impacto de las competencias digitales en el desempeño administrativo: Estudio de la UGEL. *Revista de Educación y Tecnología*, 15(3), 45-60.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Barney, J. B. (2021). Teoría de la competencia basada en recursos: Recursos valiosos, raros, inimitables y organizacionalmente aprovechados. Editorial Estrategia.
- Becker, G. S. (2020). Inversiones en capital humano: Educación y formación para el crecimiento económico. Editorial Universitaria.
- Becker, G. S. (2020). Teoría del capital humano y su impacto en el desarrollo profesional. Editorial Académica.
- Brown, L. (2020). Competencias esenciales en el entorno digital: Colaboración y pensamiento crítico. Editorial Educación Digital.
- Carnevale, A. P., Strohl, J., & Melton, K. (2011). Capital humano: Perspectivas y críticas en la teoría económica moderna. *Revista de Economía y Educación*, 19(2), 50-65.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2020). Ciudadanía digital activa: Participación y responsabilidad en el entorno digital. *European Journal of Digital Education*, 10(3), 50-60.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2020). Competencias digitales en la era de la información: Estrategias para la gestión efectiva. Publications Office of the European Union.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2020). Creación de contenidos digitales en la era del marketing digital. *European Journal of Digital Marketing*, 11(2), 20-45.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2020). Derechos de autor y gestión de la identidad digital en el entorno laboral. Publications Office of the European Union.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2020). Evaluación crítica de la información digital: Un enfoque basado en competencias. Publications Office of the European Union.
- Carter, A. (2020). Evolución de las amenazas digitales y cómo enfrentarlas. Editorial Informática.
- Chávez, L., & Ávalos, R. (2022). Liderazgo y competencias digitales en la educación superior: Un estudio en la Universidad Autónoma de Guadalajara. *Revista de Educación y Tecnología*, 8(2), 120-140.
- Clark, R. (2020). Guía completa de seguridad digital. Editorial Tecnología.
- Clark, R. (2020). La influencia del entorno digital en la creatividad. Editorial Tendencias.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- European Commission. (2020). Colaboración y comunicación digital en el entorno laboral: Estrategias y herramientas. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2020). Digital Skills and Jobs: Enhancing Competitiveness through Innovation and Adaptation. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2020). Interacción digital en el lugar de trabajo: Un enfoque moderno. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2020). Salud y bienestar digital en el entorno laboral: Directrices y prácticas recomendadas. Publications Office of the European Union.

- European Commission. (2022). DigComp 2.2: Framework for Digital Competence. Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2023). Evolución del DigComp: Nuevas competencias para un futuro digital. Publications Office of the European Union.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Ferrari, A. (2020). Gestión de la identidad digital: Estrategias para el éxito profesional en la era digital. Editorial Innovación.
- Ferrari, A. (2020). Programación y desarrollo de aplicaciones en la era digital: Un enfoque práctico. Editorial Innovación Tecnológica.
- Ferrari, A. (2020). Sostenibilidad digital: Minimizar el impacto ambiental de las tecnologías. Editorial Tecnológica.
- García Castilla, J. (2016). Transformación digital en la industria del entretenimiento. Editorial Innovación.
- García, L., Montiel, M., & Prendes, M. P. (2021). Instrumento de evaluación de competencias digitales: Dimensiones y ítems. *Revista de Educación y Tecnología*, 23(1), 55-70.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- González, L. (2021). Comunicación digital en el siglo XXI. Editorial Comunicación.
- Green, P. (2020). Edición y creación de medios digitales. Editorial Multimedia.
- Harris, T. (2020). Gestión segura de la información en la era digital. Editorial Seguridad.
- Infante, M., & García, J. (2019). Evolución de las competencias digitales en el sector empresarial español: Un análisis comparativo. *Revista Española de Administración de Empresas*, 14(3), 85-102.
- Jones, D. (2020). Herramientas de colaboración digital: Estrategias para equipos modernos. Editorial Trabajo Remoto.
- Korinek, A. (2021). La transformación del empleo en la era digital. Editorial del Futuro.
- Lee, K. (2019). Investigación digital: Métodos y estrategias. Editorial Investigación.
- Martínez, A. (2019). Colaboración en la nube: Herramientas y mejores prácticas. Editorial Informática.
- Martinez, A. (2020). Navegación segura en la era digital. Editorial Informática.
- Meneses, G. (2016). El diseño y la aplicación de cuestionarios en la investigación social: Una guía metodológica. Editorial Universitaria.
- Miller, S. (2021). Colaboración digital intercultural: Cómo construir equipos globales efectivos. Editorial Globalización.
- Moore, D. (2020). Normas y etiqueta en la comunicación digital. Editorial Ética.
- Moriyama, T. (2015). Metodologías de validación en investigación educativa: Un enfoque práctico. Editorial Académica.
- Murphy, J. (2020). Protección digital: Estrategias para la seguridad en línea. Editorial Ciberseguridad.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). Competencias digitales y su impacto en la educación global. UNESCO.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Informe sobre el futuro del trabajo: Competencias digitales y el mercado laboral. Organización Internacional del Trabajo.
- Parra, M. (2018). Seguridad digital en el lugar de trabajo: Estrategias para proteger sistemas y datos. Editorial Ciberseguridad.

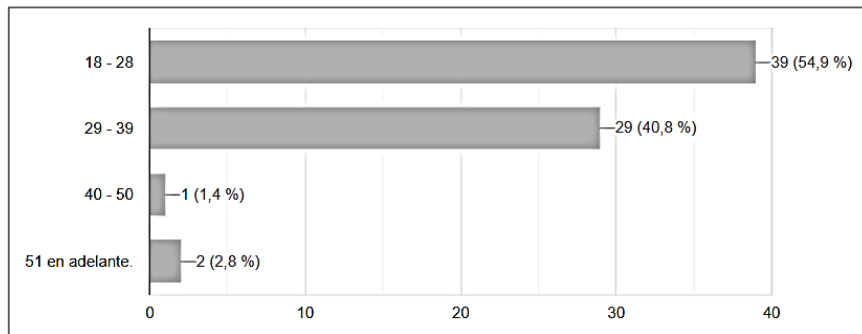
- Perifanou, M., & Economides, A. A. (2019). Measuring Digital Competence: The Development and Validation of Digital Competence Scales. *Journal of Information Technology Education: Research*, 18(1), 1-20.
- Plascencia, R. (2020). La articulación de la tecnología y el talento humano en la empresa moderna. Editorial Empresarial.
- Punie, Y. (2020). Desafíos en la implementación del DigComp: Un análisis crítico. *European Journal of Digital Education*, 12(3), 123-135.
- Redecker, C. (2020). Aplicación del DigComp en la formación y certificación de competencias digitales. *Revista de Competencias Digitales*, 14(1), 60-75.
- Revuelta, P., & Corchero, A. (2017). Competencias digitales en la educación moderna. *Revista de Tecnología Educativa*, 12(1), 23-38.
- Rodríguez, M. (2015). El rol de las competencias digitales en la educación moderna. Editorial Educativa.
- Sánchez, M. (2023). Innovación tecnológica y creatividad en el entorno digital: Estrategias para el éxito empresarial. Editorial Innovación.
- Sánchez, P. (2023). La importancia de la competencia digital en la toma de decisiones estratégicas. Editorial Estrategias Digitales.
- Sánchez, R. (2023). Competencias digitales y desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad industrial de la provincia de Rioja. *Publicaciones Académicas*.
- Sánchez, R. (2023). Competencias digitales y su impacto en la productividad laboral: Un enfoque práctico. Editorial Innovación.
- Schumpeter, J. A. (2021). Teoría de la innovación y cambio tecnológico: Su impacto en el crecimiento económico. Editorial Económica.
- Smith, J. (2020). Fundamentos de la alfabetización digital. Editorial Tecnología.
- Taylor, M. (2020). Pensamiento crítico en la era de la información. Editorial Educación.
- Tourangeau, R. (2004). *Survey Methodology*. Wiley-Interscience.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2019). World Telecommunication/ICT Indicators database. Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Valverde, J., & González, M. (2019). Uso de redes sociales entre jóvenes: Un análisis contemporáneo. *Revista de Estudios Sociales*, 45(2), 35-59.
- Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens - Update Phase 1: The Conceptual Reference Model. Publications Office of the European Union.
- Vuorikari, R., Ferrari, A., & Punie, Y. (2019). DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens. Publications Office of the European Union.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, L. (2021). DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - Updated and Expanded. Publications Office of the European Union.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, L. (2021). Competencias digitales para la vida y el trabajo: Una guía práctica. Publications Office of the European Union.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, L. (2021). Competencias digitales para la ciudadanía: Netiqueta y gestión de la identidad digital. *European Journal of Digital Competence*, 12(4), 70-130.
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, L. (2021). Protección de dispositivos y seguridad en la era digital. *European Journal of Digital Competence*, 14(2), 150-160.

- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van den Brande, L. (2021). Competencias digitales para la resolución de problemas y la innovación en el trabajo. *European Journal of Digital Competence*, 13(2), 190-205.
- Walker, S. (2021). *Creatividad digital: Innovación a través de la tecnología*. Editorial Creativa.
- Williams, P. (2020). *Metacognición y pensamiento crítico: Estrategias para el aprendizaje continuo*. Editorial Desarrollo Cognitivo.
- Williams, T. (2021). *Competencias digitales en la era digital: Un estudio teórico*. Editorial Digital Solutions.
- World Economic Forum. (2020). *Desarrollo del capital humano en el entorno corporativo: Estrategias y beneficios*. Publicaciones WEF.
- World Economic Forum. (2023). *El futuro del talento en la era de la digitalización*. World Economic Forum.
- Young, M. (2021). *Herramientas avanzadas para la creatividad digital*. Editorial Diseño.

## ANEXOS

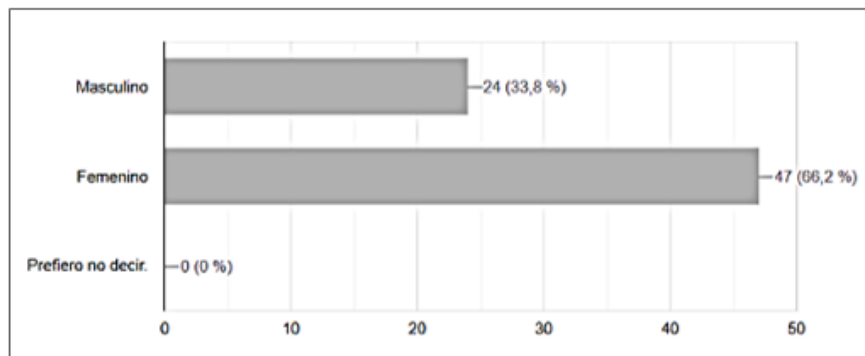
**Figura. 7**

*Distribución porcentual de los participantes por rango de edad en las encuestas sobre competencias digitales.*



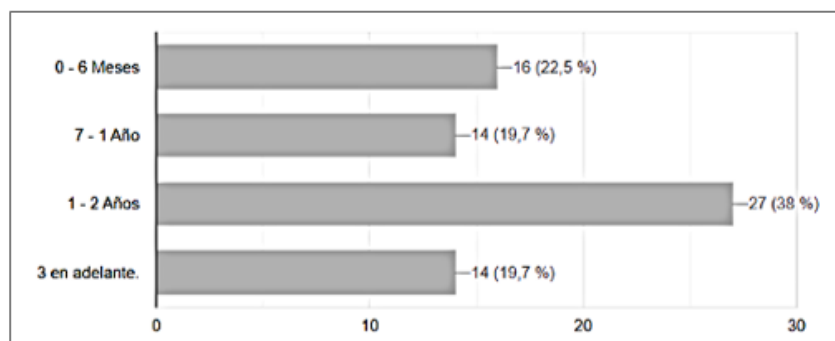
**Figura. 8**

*Gráfico de barras mostrando la distribución de participantes por género en la encuesta sobre competencias digitales.*



**Figura. 9**

*Gráfico de barras que muestra la distribución del tiempo de trabajo de los empleados en la empresa.*



**Tabla 14***Operativización de la variable*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	ITEMS
Competencias digitales	Las competencias digitales se refieren a la capacidad de una persona para utilizar, comprender y adaptarse eficazmente a las tecnologías de la información y la comunicación en entornos personales, educativos y profesionales, no solo se limitan al aspecto técnico, sino que también engloban la capacidad de comunicarse de manera efectiva en entornos digitales, colaborar en línea, resolver problemas utilizando recursos digitales y adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos.	En este caso nuestro propósito es medir las competencias digitales, a través de la importancia que tienen las mismas en la sociedad contemporánea, ya que permiten a las personas no solo utilizar la tecnología, sino también comprenderla, adaptarse a ella y aprovechar sus beneficios de manera consciente y reflexiva.	Para efectos de esta investigación se realizará un estudio exhaustivo con la finalidad de la creación de un instrumento en el cual se trabajará con 5 dimensiones las cuales son: Seguridad Digital y Solución de Problemas, Comunicación Digital, Creatividad Digital, Liderazgo Digital, Trabajo Colaborativo Virtual, por lo cual nos basaremos en la teoría de autores donde conoceremos a profundidad cada una de sus teorías.

**Tabla 13**

*Cronograma de Actividades.*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.																	
TEMA DE INVESTIGACIÓN: COMPETENCIAS DIGITALES EN LA EMPRESA ABN ENTERPRICE																	
OBJETIVO	ACTIVIDADES	ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO	
		Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2
Fundamentar teóricamente la flexibilidad laboral y equilibrio trabajo-vida.	Realizar una investigación bibliográfica sobre teorías que respalden y expliquen La importancia de las competencias Digitales en la sociedad actual	X	X														
	Recopilar información de casos prácticos de individuos y organizaciones que han experimentado beneficio tangible al poseer competencias digitales.			X	X												
Diagnosticar la situación actual de la flexibilidad laboral y	Diseñar una encuesta que permita a los colaboradores de ABN ENTERPRICE evaluar sus propias competencias digitales.					X	X										
								X									

---

equilibrio trabajo-vida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda.	Realizar la validación de juicios.	X	X	X			
	Realizar la validez de la encuesta					X	
	Realizar el pilotaje para encontrar la confiabilidad del mismo a través de ALFA de Cronbach						X
Relacionar la flexibilidad laboral para fortalecer el equilibrio trabajo-vida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda.	Buscar las estrategias de competencias Digitales más usadas.					X	X
	Elaborar las estrategias para las Competencias digitales.						X
	Proponer programas de mentoría donde Colaboradores con habilidades digitales Avanzadas puedan orientar y apoyar a Sus compañeros						X

---

<b>NIVEL DE % ALTO</b>	
Totalmente de acuerdo	32,70%
De acuerdo	13,41%
<b>NIVEL DE % MEDIO</b>	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13,24%
<b>NIVEL DE % BAJO</b>	
En desacuerdo	26,64%
Totalmente en desacuerdo	14,01%
<b>TOTAL:</b>	<b>100,00%</b>

Resultados obtenidos de las dimensiones de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa ABN ENTERPRICE.