



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO**

**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**TEMA:**

Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo con las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre, 2024 (Estudio de caso)

**AUTORA:**


**MASSIEL JAMILEX CARREÑO MERO**

**MANTA-ECUADOR**

**2024**

## **Tema**

Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo con las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre, 2024 (Estudio de caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Trabajo de Unidad de Integración Curricular (Estudio de Caso), bajo la autoría de la estudiante, Massiel Jamilex Carreño Mero, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo en la Fase 1 con 96 horas, y en la Fase 2 con 144 horas, un total de 240 horas; bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es: Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo con las competencias digitales del personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre, 2024 (Estudio de Caso)

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 07 de enero de 2025.

Lo certifico,



Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Vélez  
**Docente Tutor(a)**

### Autoría

Yo, Massiel Jamilex Carreño Mero, con cédula de identidad N° 131649507-4, perteneciente a la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, egresado de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el siguiente estudio de caso titulado: “Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo con las competencias digitales del personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre, 2024 (Estudio de caso).”, es de mi autoría.

De esta manera, reconozco que los aprendizajes adquiridos en estos años son únicamente obtenidos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Massiel Jamilex Carreño Mero  
C.I 131649507-4

## **Dedicatoria**

Con todo mi amor, dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi mayor inspiración, apoyo y fortaleza; a mis hermanos, por su apoyo incondicional que gracias a consejos y la confianza han guiado en cada paso de este camino. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y los principios que me permiten alcanzar esta meta. Este triunfo no solo es mío, sino también de ustedes, por ser el pilar fundamental en mi vida.

Massiel Jamilex Carreño Mero

## **Reconocimiento**

Quiero expresar mi más sincero reconocimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por ser la institución que me prometió la oportunidad de formarme académicamente y crecer tanto profesionalmente.

De la misma manera, agradezco a la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, brindándome las herramientas necesarias para crecer académica y personalmente. A mis docentes de la carrera, por su enfoque visionario y desarrollar habilidades que serán fundamentales en mi vida profesional.

Extiendo mi gratitud a la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre, por abrirme sus puertas y permitir que aplique mis conocimientos en un entorno real, contribuyendo mi aprendizaje práctico.

Finalmente, deseo expresar un especial agradecimiento a mi tutora, Ingeniera. Cindy Peñaherrera, por su dedicación, paciencia y apoyo constate en cada etapa de este trabajo, su guía fue clave para alcanzar este objetivo.

Massiel Jamilex Carreño Mero

## Índice

Tema.....	2
Certificación.....	3
Autoría .....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento .....	6
Introducción .....	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio.....	15
Justificación del Caso de Estudio .....	17
Objetivos del Estudio de Caso .....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Conceptual.....	20
Tecnología de la Información y Comunicación .....	20
Importancia de Tecnología de la Información y Comunicación.....	21
Características de la Tecnología de la Información y Comunicación.....	22
Adaptación a nuevas tecnologías.....	23
Competencias digitales.....	24
Importancia de las competencias digitales .....	25

Ventajas De La Competencia Digital.....	25
Marco Metodológico.....	28
Tipo de investigación .....	28
Alcance de la investigación.....	29
Técnicas de la investigación.....	29
Resultados Obtenidos.....	31
Análisis de Resultados .....	33
Conclusiones .....	35
Recomendaciones .....	36
Referencias.....	37
Anexos .....	39
Anexo de la guía de observación.....	39
Anexo de guía de la entrevista semiestructurada .....	40
Propuesta.....	46



## **Introducción**

El presente trabajo de investigación tiene como tema Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre. Este análisis se realizó como un caso de estudio enfocado en las capacidades tecnológicas y su impacto de las competencias digitales administrativas de la organización.

El interés por realizar este trabajo surgió de la necesidad de superar las limitaciones identificadas en el uso de herramientas tecnológicas por parte del personal administrativo. Estas deficiencias representan una barrera para la eficiencia operativa y dificultan la adaptación a los desafíos tecnológicos que enfrenta la cooperativa en un entorno cada vez más digitalizado.

La finalidad principal de esta investigación fue proponer soluciones prácticas para fortalecer las competencias digitales del personal administrativo. El objetivo general consistió en diagnosticar las habilidades del uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre lo que permitirá optimizar el desempeño laboral mediante el uso eficaz de las TIC.

La metodología adoptada en este estudio incluyó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y explicativo en donde se utilizaron la observación y la entrevista para identificar los patrones. De igual forma se empleó técnicas para recopilar la información necesaria, y un alcance que posteriormente se somete al análisis y la optimización a través de los métodos ya mencionado anteriormente, con el propósito de obtener la información eficiente.

La estructura del trabajo investigativo se ejecuta en varias secciones clave: antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, marco conceptual, metodología aplicada y análisis de resultados. Cada apartado fue diseñado para abordar los aspectos esenciales del tema, desde su contexto teórico hasta los hallazgos obtenidos durante el proceso de investigación.

Los resultados de la investigación revelaron que, aunque las TIC son ampliamente utilizados en las actividades diarias, su aplicación es limitada debido a una formación insuficiente en competencias digitales avanzadas. Se identificaron áreas clave para la mejora, como la implementación de programas de capacitación y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.

Otro hallazgo relevante fue la importancia de las competencias digitales para mejorar la productividad y facilitar la colaboración en el ámbito administrativo. A pesar de los desafíos identificados, los participantes reconocieron el potencial de las TIC para transformar positivamente su desempeño laboral y contribuir al crecimiento de la cooperativa.

Finalmente, esta investigación destacó la necesidad de desarrollar estrategias integrales que incluyan formación continua y acceso a herramientas tecnológicas adecuadas. Estas no solo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también posicionarán a la cooperativa como una organización adaptada a los retos de un entorno digital competitivo.

## **Antecedentes Investigativos**

El presente trabajo de titulación se denomina Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las Competencias Digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre 2024; considerando algunos estudios investigativos de la implementación de nuevas formas de trabajo que involucran a este fenómeno.

Se evidencian estudios investigativos relacionados con el fenómeno a estudiar:

En la investigación titulada “Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas de Tlatlaya” (Martinez, 2022) se desarrolla con el objetivo de analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en empresas de Tlatlaya, Estado de México, analizando su impacto y desarrollo en beneficio de estas. Los resultados obtenidos, demuestran que las empresas tlatlayenses, debido a la falta de conocimiento suficiente sobre las TIC, no alcanzan su máximo potencial ni satisfacer plenamente sus objetivos. Algunas empresas identifican la importancia del beneficio que se tienen al implementar las TIC en sus negocios, por otra parte, los propietarios carecen de interés y no tienen la iniciativa de aprender dichas tecnologías.

Se concluye que las personas si tienen la iniciativa de aprender dichas Tecnologías ya que les resulta interesante y las necesitan en sus negocios. Así mismo, las empresas con mayor antigüedad tienen mayores conocimientos sobre el beneficio de tener las Tecnologías de Información y Comunicación en sus negocios, lo cual las hace empresas de alto nivel y la evolución en su economía con el paso de los años para una mejora.

La tesis titulada herramientas TIC en el desempeño laboral del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito sierra centro Latacunga de (Lema, 2023) con el objetivo de

proponer herramientas TIC que ayuden a fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores enfocándose en el nivel táctico y operativo. Los resultados obtenidos de esta investigación aproximadamente más de la mitad de los trabajadores se sienten conformes con las herramientas tecnológicas que le proporciona la institución.

Sin embargo, la cooperativa no cuenta con las tecnologías de la información y comunicación suficientes para realizar las actividades diarias, motivo por el cual se procedió a analizar varias herramientas tecnológicas para proponer las que mejor se adapten a las necesidades del personal administrativo, con la finalidad de alcanzar el 100% de satisfacción. Se finalizó que varias herramientas tecnológicas para escoger la que mejor se adapte a las necesidades de los trabajadores lo que permitirá a futuro a la cooperativa tener mejor resultado en el desempeño de las actividades, generando mayor satisfacción y productividad.

En adición al tema en curso tenemos a (Loor. L; Chávez. J y Amador. H, 2023) con el tema Tecnologías de la Información y Comunicación en los comerciantes formales de Portoviejo; cuyo objetivo principal se centra en determinar el impacto del uso de las TIC, en los comerciantes formales de la parroquia 12 de marzo del cantón Portoviejo; en la que se demuestra la subutilización de las tecnologías se considera en el amplio uso como soporte a la gestión estratégica, comercial y financiera; sin embargo, el principal obstáculo que enfrentan para su implementación es el alto costo.

Como resultado del avance insospechado de los componentes esenciales que intervienen en el proceso y transferencia de información, que son de dominio público y global a través del uso del internet, las redes sociales y una multiplicidad de aplicaciones digitales que ofrecen mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo organizacional. Se determinó para su implementación, es necesaria la intervención y apoyo de las instituciones involucradas con el

desarrollo cantonal. Sin embargo, las empresas se enfrentan cada vez a ambientes más complejos, en los cuales es determinante la planificación de los procesos a seguir para llegar a resultados exitosos, los mismos que exigen habilidades específicas de los individuos implicados en su desarrollo. Solo aquellas empresas que aprovechen la amplia gama de oportunidades del momento estarán en condiciones de alcanzar objetivos exitosos.

Por otro lado, la investigación titulada “Competencias Digitales y la gestión administrativa en la municipalidad distrital Santo Tomas” de (López. H y Lozano. C, 2023), con el objetivo de determinar la relación que existe entre competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Santo Tomás, se analizó el concepto con la finalidad de verificar la confiabilidad que está arrojando en ambas variables. Luego se procesó la información estadísticamente a través del SPSS, dando como resultado que la relación entre las variables era de un nivel positivo considerable, lo cual permite que lleguemos a la conclusión que, si existe relación entre variables, sin embargo, es necesario mejorar algunos aspectos de las competencias digitales y las dimensiones de la gestión administrativa.

Según Chancúsig (2018), el trabajo de titulación tiene como tema “competencias digitales del Talento Humano frente al nuevo modelo de negocios en línea y su impacto económico en empresas de servicios reguladas por las superintendencias de compañías y economía popular y solidaria en Cotopaxi”, con el objetivo principal de analizar las competencias digitales que debe tener el talento humano de las empresas de servicios y su impacto económico frente al modelo de negocios en línea en Cotopaxi, periodo 2017-2018.

El resultado de este trabajo se estableció que sí existen los elementos necesarios en cada institución para realizar negocios en línea, las competencias digitales del talento humano son buenas en la gestión de negocios con el apoyo de la tecnología, además se identificó que el uso

de la digitalización en la empresa generaría un impacto beneficioso en la economía, empleo y medio ambiente. Para terminar, se realizó una guía de las herramientas de negocios inteligentes que se puede aplicar en cada empresa para mejorar su productividad y acompañado de una estructura de empresa ha empleado que aprobará al talento humano mejorar sus competencias digitales.

Por último, la investigación realizada por (Andrade, 2023) con el tema Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas en el cantón Manta, Ecuador. Con objetivo de evaluar la calidad de la información y las competencias tecnológicas digitales de los usuarios externos. Los resultados obtenidos fueron que la media más alta correspondió a la calidad intrínseca operativa con un valor de 2.30, en cuanto a las competencias digitales el 58,8% de los usuarios externos no poseen habilidades y conocimiento. Se puede culminar que la relación de las competencias digitales de los usuarios que presentan la falta sobre las habilidades básicas en el manejo de Tics, al presentarse a la calidad de la información se debería proceder dentro de la empresa para proporcionar al cliente la búsqueda, manejo y entrega de la información clara y adecuada.

### **Definición del Caso de Estudio**

La primera cooperativa de Transporte Urbano “Manta” fue creada en 1963, con apenas 7 unidades ahora cuentan con 45; posteriormente la Federación de Transportistas Urbanos de Manta conocido por sus siglas FETUM, inició sus actividades económicas el 17 de septiembre del 2001; se dedica generalmente a los servicios de transporte público dentro del perímetro urbano del cantón Manta, actualmente está conformada con 4 cooperativas y una compañía de las cuales son: Cooperativa Manta, Cooperativa 24 de Octubre, Cooperativa 29 de Septiembre, Cooperativa Costa Azul, y la compañía Delfines Cía. Ltda.

En la actualidad, la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre inició sus actividades económicas el 10 de marzo del 1983, su establecimiento se encuentra ubicado en la calle Oliva Miranda 314 del cantón Manta, ahora la cooperativa brinda sus servicios a la comunidad mantense. La cooperativa cuenta con el área administrativa en el cual captura y transfiere la información de manera oportuna para las actividades o los procesos que se generan en la institución.

Es relevante destacar la gran demanda de las tecnologías de la información y comunicación para el tratamiento de la información, así como nace la necesidad de analizar y visualizar distintos factores y elementos que están dentro de este entorno digital, por tanto, es necesario mejorar la competencia en las organizaciones desarrollando nuevas formas de trabajo que involucren al uso de las tecnologías y manejo de la información de manera eficaz para los miembros de la empresa. Posteriormente, algunas sociedades a nivel global optan por administrar las actividades mediante la Tecnología de la Información y Comunicación debido al capital intelectual que ofrece las competencias digitales. Este fenómeno destaca lo importante para las

organizaciones; es decir, que es crucial para reemplazar y acelerar las tareas vinculadas hacia la misma.

El área administrativa de la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre presenta deficiencia en las habilidades avanzadas para la Tecnología de la Información y Comunicación debido a que escogen practicas innecesarias de las competencias digitales que se desarrolla al momento de las experiencias vividas. Esto limita la implementación de soluciones tecnológicas efectivas y afecta la eficiencia en la gestión de tareas administrativas. Es necesario fomentar un enfoque más estratégico en el desarrollo de competencias digitales avanzadas para superar estas deficiencias.

Por esta razón, es importante saber de los avances de las tecnologías que están destinadas a las prácticas de la recolección, almacenamiento, procesamiento, análisis y distribución de datos relevantes para apoyar la toma de decisiones, optimizar operaciones y cumplir con objetivos estratégicos de una institución; de tal manera, se explora los siguientes temas:

1. ¿La tecnología de la información y comunicación son importantes para el tratamiento de la información en el personal del área administrativa de la cooperativa?
2. ¿Cuáles son las competencias digitales más usadas en el personal del área administrativa de la cooperativa?
3. ¿De qué manera se aplican las tecnologías en el área administrativa de la cooperativa?
4. ¿Cómo se manifiesta la formación en tecnología para mejorar las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre?



## **Justificación del Caso de Estudio**

El presente trabajo de investigación se centra en diagnosticar las habilidades del uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre, de esta manera se identificó el desconocimiento de las nuevas tecnologías y la importancia de las competencias digitales, también, las formas tradicionales de trabajo dificultan las actividades debido a nuevos procedimientos establecidos digitalmente.

Las organizaciones avanzan y hacen uso efectivo de las tics, en todo caso mejoran la competitividad de las competencias digitales, es decir, que estas herramientas ofrecen grandes desafíos asociados al impacto social considerable y conllevan a la complejidad que resulta difícil de manejar para quienes carecen de conocimientos tanto en el ámbito laboral como personal, y esto limita la adaptación de estos equipos tecnológicos.

De tal forma, las competencias digitales se relacionan estrechamente con el entorno laboral que incluyen la capacidad de adaptarse a las nuevas herramientas digitales, resolver problemas tecnológicos, y colaborar en entornos virtuales, es decir, estas habilidades no solo son cruciales en el trabajo, sino que también se aplican en nuestra vida cotidiana, para ayudar a la comunicación, gestionar información y realizar tareas de manera más eficiente y efectiva.

La importancia de este proyecto se basa en analizar el manejo de las TIC en el desarrollo de las competencias digitales, lo que implica no solo conocer cómo usar herramientas tecnológicas, sino también entender cómo aplicarlas de manera segura y ética en el mundo corporativo, de igual forma, las TIC proporcionan un medio efectivo para adquirir y mejorar estas competencias digitales, considerando el uso de las TIC en el entorno empresarial fomenta

habilidades como la resolución de problemas, la colaboración y la creatividad, todas ellas cruciales en el mundo laboral moderno.

La relevancia de la tecnología de la información y comunicación es fundamental para el desarrollo de las competencias digitales porque proporcionan las herramientas y el entorno necesarios para el aprendizaje continuo, la colaboración efectiva, la innovación y la adaptación a un mundo laboral en constante evolución.

Las TIC ofrecen herramientas accesibles y eficaces para el desarrollo de competencias digitales en el ámbito laboral. Estas tecnologías permiten aprender de manera flexible y personalizada a través de recursos en línea, cursos interactivos y simulaciones que facilitan la práctica de habilidades digitales, considerando que las TIC promueven el aprendizaje colaborativo y la comunicación global, conectando a individuos de todo el mundo y proporcionando oportunidades para compartir conocimientos y experiencias. Esto es especialmente relevante en un contexto laboral en el que las habilidades digitales son cada vez más valoradas y necesarias.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo General**

Diagnosticar las habilidades del uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre 2024.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar el nivel actual de conocimientos y habilidades en el uso de herramientas TIC en el personal del área administrativa de la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre.
2. Analizar la importancia de la Tecnología de la Información y Comunicación para el desarrollo de las competencias digitales en el área administrativa de la cooperativa.
3. Analizar las estrategias de alineación en TIC implementadas para desarrollar las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre.

## Marco Conceptual

### Tecnología de la Información y Comunicación

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un conjunto de herramientas, sistemas y recursos tecnológicos que permiten a las organizaciones gestionar, procesar, almacenar y transmitir información de manera eficiente. En el contexto empresarial, las TIC juegan un papel fundamental en la optimización de procesos, la toma de decisiones y la mejora de la competitividad.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abarcan el uso de sistemas y herramientas informáticas y de telecomunicaciones para gestionar información, es decir que incluye la creación, recopilación, procesamiento, transmisión y almacenamiento, que facilita una mejor comunicación y eficiencia en diversos sectores. Por otro lado, la Tecnología de la Información y Comunicación “Uso de tecnologías, sistemas y herramientas informáticas y de telecomunicaciones que permiten crear, recopilar, procesar, transmitir y almacenar información.” (Margaret, 2024, pág. 1).

En la actualidad, las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son herramientas y programas que gestionan, transmiten y comparten información a través de soportes tecnológicos. Desde los años 80, han revolucionado el mundo y el uso está ampliamente extendido en hogares y escuelas, también la información generada crea una huella digital.

Estas tecnologías abarcan una amplia gama de soluciones, desde hardware como computadoras y servidores, hasta software especializado para la gestión empresarial, sistemas de comunicación y redes. Las TIC facilitan la comunicación interna y externa, permiten el acceso a grandes volúmenes de datos en tiempo real, y posibilitan la automatización de tareas repetitivas, liberando recursos humanos para actividades de mayor valor añadido.

### ***Importancia de Tecnología de la Información y Comunicación***

La importancia de la TIC radica en la capacidad de crear un ambiente de aprendizaje y crecimiento continuo. Estas tecnologías no solo optimizan procesos y aumentan la productividad, sino que también fomentan la innovación, mejoran la toma de decisiones y potencian al capital intelectual. Al favorecer sectores vitales como las finanzas, la salud laboral y la educación corporativa, la TIC se convierte en un rol fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en el competitivo mundo empresarial actual.

La investigadora Ortega (2024) menciona que “La relevancia de las TIC radica en su capacidad para ayudar a las empresas a adaptarse a un entorno dinámico y en constante cambio, lo que les proporciona una ventaja competitiva significativa.” (pág. 2); de otro modo, la TIC proporcionan un aprendizaje continuo y didáctico dentro de las empresas. Mediante plataformas de e-learning y recursos digitales, es decir, las organizaciones pueden ofrecer a los empleados oportunidades de formación flexibles y personalizadas. Esto permite una adquisición de conocimientos más eficiente, adaptada a las necesidades específicas de cada puesto y los objetivos estratégicos de la empresa.

Asimismo, la adopción de la innovación tecnológica permite a las empresas gestionar el conocimiento de manera efectiva. Esto implica utilizar herramientas y técnicas avanzadas para capturar, almacenar, y compartir el conocimiento dentro de la organización, fomentando así la creatividad y la mejora continua. Al integrar TIC y prácticas innovadoras, las empresas pueden adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, optimizar sus recursos, y crear productos y servicios de mayor calidad, consolidándose de esta manera en un entorno competitivo y globalizado.

### *Características de la Tecnología de la Información y Comunicación*

Según Alvarado (2022), describe la Tecnología de la Información y Comunicación como un elemento fundamental en el funcionamiento de todas las organizaciones, se distinguen por su capacidad para manejar información inmaterial permitiendo su almacenamiento, creación y transmisión. Estas tecnologías se destacan por ofrecer acceso instantáneo a la información y facilitar la comunicación inmediata entre dispositivos, sin importar la distancia geográfica, también las TIC posibilitan la comunicación bidireccional entre individuos, independientemente de su ubicación, y promueven la interacción recíproca entre usuarios y dispositivos.

La tecnología de la Información y Comunicación (TIC) se ha consolidado como un componente esencial en el funcionamiento de las organizaciones modernas, revolucionando la forma en que se maneja la información y se establecen las comunicaciones. Su capacidad para procesar datos inmateriales ha transformado radicalmente los procesos de almacenamiento, creación y transmisión de información, dotando a las empresas de una agilidad sin precedentes en la gestión del conocimiento. El acceso instantáneo a la información y la facilidad de comunicación entre dispositivos, sin barreras geográficas, han acelerado la toma de decisiones y mejorado la eficiencia operativa. Además, la comunicación bidireccional entre individuos y la interacción recíproca entre usuarios y dispositivos han fomentado un entorno más colaborativo y flexible, permitiendo nuevas formas de trabajo y una mayor adaptabilidad a las cambiantes demandas del mercado.

### *Adaptación a nuevas tecnologías*

De acuerdo con el Instituto de Formación Inclusiva (2023), la adaptación a las nuevas tecnologías implica dos aspectos fundamentales. De este modo se mantiene actualizado es esencial en un contexto donde tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático están revolucionando la industria. Los profesionales de TI deben comprometerse con la actualización continua de sus habilidades, lo que incluye participar en cursos y obtener certificaciones relevantes. Además, es crucial poner en práctica los conocimientos adquiridos mediante la implementación de proyectos personales.

Por otro lado, la integración de nuevas herramientas y plataformas representa un desafío significativo. En este sentido, es vital evaluar cuidadosamente la compatibilidad de estas nuevas herramientas con los sistemas ya existentes, asegurando una integración fluida y sin contratiempos. Asimismo, es fundamental proporcionar una formación adecuada al equipo, garantizando así un uso eficiente y efectivo de las nuevas herramientas incorporadas.

La adaptación a nuevas tecnologías es crucial en el ámbito profesional de las tecnologías a mantenerse actualizado es fundamental, lo que implica estar al tanto de tecnologías emergentes como inteligencia artificial. Los trabajadores de la institución deben actualizar constantemente sus habilidades mediante cursos y certificaciones, además de aplicar estos conocimientos en proyectos personales. La integración de nuevas herramientas también es primordial, lo que requiere evaluar su compatibilidad con los sistemas existentes y proporcionar capacitación adecuada al equipo.

## Competencias digitales

Las competencias digitales son el conjunto de habilidades y conocimientos necesarios para utilizar eficazmente la tecnología digital en diversos ámbitos de la vida. Por ello estas abarcan desde capacidades básicas, como el uso de dispositivos y programas, hasta habilidades más avanzadas como la programación o el análisis de datos. De tal manera, el propósito de estas competencias es permitir que las personas se desempeñen efectivamente en el mundo digital ya sea en contextos personales, educativos o laborales.

Las competencias digitales representan un elemento esencial en la sociedad actual, marcado por la transformación digital y el uso intensivo de tecnologías en todos los ámbitos. Estas habilidades no solo son técnicas, sino que también implican conocimientos y actitudes que permiten un aprovechamiento integral de las herramientas digitales, estas competencias incluyen aspectos básicos como el manejo de dispositivos y aplicaciones, fundamentales para la interacción cotidiana con la tecnología. Por otro lado, se extienden a capacidades más complejas, como la programación, el análisis de datos y la ciberseguridad, que son claves en un mercado laboral cada vez más especializado. Esto evidencia que las competencias digitales no son uniformes, sino que varían en niveles y áreas de aplicación según las necesidades del usuario. (Aguado, 2024, pág. 1).

De este modo, estas competencias son fundamentales en la era actual, ya que permiten a las personas participar plenamente en la sociedad digital, mejorar su empleabilidad y adaptarse a los cambios tecnológicos constantes. Abarcan desde el uso básico de dispositivos hasta habilidades más avanzadas como la programación o el análisis de datos.



### ***Importancia de las competencias digitales***

Las competencias digitales son cruciales en el entorno empresarial, cada vez más digitalizado y tecnológicamente avanzado. Estas habilidades permiten a los empleados adaptarse eficazmente a las nuevas tecnologías, mejorar su productividad y contribuir al éxito de la empresa en un mercado competitivo y en constante evolución. Las competencias digitales abarcan desde el uso básico de herramientas ofimáticas hasta habilidades más avanzadas como el análisis de datos, la gestión de redes sociales o la programación.

De acuerdo con Asteinza (2017) la importancia de las competencias digitales como la capacidad de utilizar los conocimientos y las habilidades tecnológicas con el fin de desarrollar y optimizar los procesos mediante el desempeño eficiente y eficaz de las tecnologías de la información y la comunicación de manera crítica, creativa y segura para el logro de los objetivos relacionados con la empresa.

La importancia de las competencias digitales facilitan la adaptación de nuevas necesidades, esto permite desarrollar una actitud activa y realistas hacia las tecnologías, que valoran a las fortalezas y debilidades de los que forman parte en las empresas, de este modo, estas competencias son cruciales para los trabajadores porque permiten aprovechar eficientemente las tecnologías modernas, va aumentando la productividad, facilitando la comunicación y colaboración, y mejorando la adaptabilidad de la empresa en un mercado cada vez más digitalizado y esto resulta en una mayor competitividad y crecimiento para la organización.

### ***Ventajas De La Competencia Digital***

Según (Aguado, 2024) las ventajas de las competencias digitales son las siguientes:

- **Mayor eficiencia y productividad.** - La destreza para utilizar herramientas digitales avanzadas permite mecanizar tareas rutinarias, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesario para completarlas. Esto se traduce en procesos de trabajo más ágiles y eficientes, lo que a su vez aumenta la productividad general de la organización.
- **Mejora en la comunicación y colaboración.** -Las competencias digitales proporcionan el uso de plataformas de comunicación y colaboración en línea, permitiendo equipos más conectados y sincronizados, incluso si sus miembros están distribuidos geográficamente. Esto mejora el flujo de información, acelera la toma de decisiones y provoca un ambiente de trabajo más dinámico y colaborativo.
- **Acceso a nuevas oportunidades de negocio.** - La capacidad para examinar datos y tendencias del mercado con herramientas digitales avanzadas brindan a las empresas la posibilidad de identificar nuevas oportunidades de negocio e instalarse rápidamente a las necesidades cambiantes de sus clientes.
- **Mejora de la calidad del servicio o producto.** -La digitalización de procesos consiente una mayor precisión en la ejecución de tareas, lo que comprime el margen de error y mejora la calidad del servicio o producto final brindando a los clientes.
- **Desarrollo profesional continuo.** - En un mercado laboral que aprecia altamente las competencias digitales, los empleados que disponen no solo tienen mejores oportunidades de empleo, sino que también tienen acceso a una mayor variedad de opciones para su mejora profesional continuo.
- **Resiliencia organizacional.** - Las competencias digitales acceden a las organizaciones ser más flexibles y adaptativas frente a los cambios y desafíos, como los que hemos visto últimamente con la necesidad de teletrabajar debido a situaciones de crisis globales.

De tal manera, las competencias digitales son fundamentales en el entorno laboral actual, ofreciendo ventajas significativas que incrementan la eficiencia y la productividad mediante la automatización de tareas y de los procesos organizacionales, por tanto, facilitan una comunicación fluida y colaboración efectiva, incluso en equipos dispersos geográficamente. Permiten a las empresas identificar oportunidades de mercado y adaptarse ágilmente a las demandas de los clientes. Además, impulsan la capacidad de innovación al integrar tecnologías emergentes en las operaciones diarias. Favorecen la toma de decisiones basadas en datos gracias al uso de herramientas analíticas avanzadas. En conjunto, estas competencias fortalecen la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones en un entorno cambiante.

## **Marco Metodológico**

La investigación es de tipo descriptivo y explicativo que se encarga de generar cambios y mejoras al problema determinado con la ayuda de las técnicas, el tipo de investigación que se realizó durante el lapso de tiempo de la investigación, así ser aplicados para el personal del área administrativa de la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 Septiembre. Debido que utilicen estas tecnologías para tomar decisiones en el área de trabajo.

La investigación se centra en explorar las experiencias y percepciones de los participantes sobre el uso de las TIC en su entorno laboral, buscando una comprensión profunda y multidimensional del tema estudiado. La metodología empleada permite establecer el objetivo del estudio y analizar las variables del tema planteado, generalizando la información obtenida para lograr una visión integral y relevante de cada aspecto. Este enfoque facilita la obtención de datos significativos que reflejan la realidad del impacto de las TIC en el desarrollo profesional y organizacional, proporcionando una base sólida para entender cómo estas tecnologías están transformando las competencias y prácticas en el ámbito administrativo de la cooperativa.

### **Tipo de investigación**

Este estudio mantuvo un enfoque cualitativo que busca comprender con profundidad cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) influyen en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa de la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre, es decir, que este enfoque permitirá explorar las experiencias, percepciones y significados que los participantes atribuyen al uso de las TIC en su entorno laboral.

En base de esta metodología permitió establecer el objetivo de estudio de tal forma conocer las variables del tema planteado, de esta manera, son generalizadas para obtener información relevante de cada una de ellas para así que cumpla con la necesidad de obtener una comprensión profunda y multidimensional del fenómeno estudiado.

### **Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación fue descriptivo-explicativo. En su dimensión descriptiva, el estudio busco detallar las características actuales del uso de las TIC en la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre, así como el nivel de competencias digitales que posee el personal administrativo. Se identificarán patrones, tendencias y áreas de oportunidad en cuanto al uso de tecnologías y el desarrollo de habilidades digitales.

El componente explicativo de la investigación se centró en comprender las relaciones causales entre la implementación de las TIC y el desarrollo de competencias digitales. Se analizarán los factores que influyen en la adopción efectiva de tecnologías, las barreras que pueden estar limitando el desarrollo de competencias digitales y cómo la integración de las TIC impacta en la eficiencia y productividad del personal administrativo.

Este alcance permitió no solo conocer la situación actual, sino también entender los mecanismos subyacentes que explican cómo y por qué las TIC influyen en el desarrollo de competencias digitales en el contexto específico de la cooperativa de transporte.

### **Técnicas de la investigación**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la observación directa la cual permitió la recolección de datos de información de una manera eficiente en el personal del área administrativa de la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre.

Como parte de esta técnica, se realizarán entrevistas semiestructuradas al personal administrativo de la cooperativa. Estas entrevistas servirán para recopilar información directa sobre las competencias digitales actuales de los empleados, su uso de las tecnologías de la información y comunicación, y cómo éstas impactan en su desempeño laboral. Las entrevistas proporcionarán datos cualitativos valiosos para comprender el contexto y las experiencias individuales relacionadas con el tema de estudio.

Esta aproximación permitirá obtener una visión holística de la situación, explorando cómo las TIC influyen en el desarrollo de las competencias digitales y su aplicación en las tareas administrativas de la cooperativa, por tanto, este tipo de entrevista se basa en una guía de preguntas diseñadas previamente por los investigadores con el fin de precisar aspectos relevantes que emergen en el objeto de estudio.

## Resultados Obtenidos

En este apartado se presentan los hallazgos generales a partir de la observación directa revela que los colaboradores tienen dificultades para resolver problemas tecnológicos básicos de manera autónoma. Esto sugiere la necesidad de capacitaciones específicas que permitan fortalecer sus competencias digitales y mejorar su desempeño en el manejo de software especializado.

Así mismo, el uso de herramientas de comunicación digital, se supervisó que estas son utilizadas regularmente por el personal para interactuar entre departamentos o con usuarios externos. Sin embargo, no todos los colaboradores cuentan con formación suficiente en el manejo de software específico como procesadores de texto, hojas de cálculo o sistemas de gestión. Esto restringe su capacidad de desempeñar funciones más complejas de manera independiente, y refleja la falta de capacitaciones periódicas destinadas a actualizar y fortalecer sus habilidades tecnológicas.

De tal manera, la entrevista reveló que el nivel de conocimientos sobre herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) es mayormente básico entre los participantes. Ambos indicaron que su manejo se limita a los sistemas operativos contables empleados en la cooperativa, lo cual les permite realizar tareas esenciales, pero no profundiza en el uso de tecnologías avanzadas. Este nivel de conocimiento restringe la capacidad de optimizar procesos administrativos y abordar problemas tecnológicos de manera independiente.

En cuanto a la frecuencia de uso, los participantes coincidieron en que las TIC forman parte de sus actividades diarias, siendo herramientas clave para la gestión de información y la realización de tareas administrativas. Sin embargo, las diferencias en su percepción de competencia al utilizarlas reflejan una necesidad de capacitación personalizada. Mientras un

participante se siente competente en su manejo, el otro enfrenta dificultades con tecnologías básicas como el correo electrónico, lo que limita su efectividad laboral.

Finalmente, los participantes reconocieron el impacto positivo de las TIC en la eficiencia administrativa, pero señalaron que aún existen áreas de mejora. Ambos resaltaron la falta de capacitación formal como una barrera para el desarrollo de competencias digitales más avanzadas. Además, identificaron desafíos relacionados con la falta de estrategias organizacionales para implementar herramientas tecnológicas más robustas, lo cual podría fortalecer la productividad y garantizar un uso más eficiente de estas tecnologías en la cooperativa.



## Análisis de Resultados

El análisis de los resultados del estudio sobre Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo de las competencias digitales del personal administrativo de la Cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre de muestra una necesidad urgente de mejorar el nivel de conocimiento sobre herramientas tecnológicas. Los colaboradores manifiestan que su nivel de conocimientos en TIC es básico, lo que limita su capacidad para aprovechar las herramientas disponibles. Aunque la mayoría utiliza estas herramientas con frecuencia, su uso no está acompañado de una formación adecuada.

El uso cotidiano de las TIC dentro de la cooperativa es frecuente, casi el 100% del personal administrativo utiliza estas herramientas en sus actividades diarias. A pesar de que las TIC son vistas constantemente para la gestión empresarial y optimizando la eficiencia operativa, el nivel de aprovechamiento de estas herramientas no es óptimo debido a la falta de capacitación formal y al limitado conocimiento práctico de los empleados.

Por otro lado, un aspecto clave que se identifica en los resultados es la falta de capacitación formal en el uso de TIC. Los empleados informan haber recibido poca o ninguna capacitación, lo cual se refleja en su percepción de sentirse solo parcialmente competentes en el manejo de herramientas tecnológicas. La ausencia de programas formales de capacitación obstaculizando el desarrollo de competencias digitales avanzadas, necesarias para enfrentar los desafíos tecnológicos diarios en la cooperativa.

Así mismo, se observan diversos desafíos relacionados con la ejecución y el uso diario de las tecnologías, esto destacan las dificultades para adaptarse a cambios en la TIC, la falta de habilidades en el manejo de herramientas como el correo electrónico, y una resistencia al uso de nuevas tecnologías. Esto muestra que, la falta de competencias digitales genera deficiencia y

afecta el desempeño del personal administrativo, sin embargo, algunos trabajadores del área administrativa reconocen que las TIC han mejorado su acceso a la información, permitiendo una toma de decisiones más rápida y eficaz.

La colaboración digital se menciona como una de las competencias digitales más importantes en el entorno administrativo de la cooperativa. Esta competencia ha transformado la forma en que los empleados interactúan y realizan sus tareas diarias, mejorando significativamente la eficiencia operativa. La comunicación en tiempo real y el intercambio fluido de información son aspectos claves que han facilitado la gestión de proyectos y tareas administrativas.

En cuanto a las estrategias implementadas para mejorar las competencias digitales, los empleados destacan que la cooperativa ha proporcionado acceso a sistemas operativos y herramientas básicas, pero la formación para utilizar estas herramientas sigue siendo insuficiente. Esto subraya la necesidad de desarrollar una estrategia más integral que incluya capacitación continua y apoyo técnico para que el personal pueda adaptarse a los avances tecnológicos.

Finalmente, aunque algunos empleados sienten que han mejorado sus competencias digitales con el uso de las TIC, la mayoría percibe que su avance ha sido limitado. La falta de una infraestructura tecnológica completamente implementada y una formación deficiente el desarrollo de habilidades digitales más avanzadas. No obstante, el personal reconoce la importancia de las TIC en el entorno laboral, ya que estas herramientas son esenciales para la competitividad y eficiencia operativa.

## Conclusiones

La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en el desarrollo de competencias digitales en el personal administrativo de la Cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre ha revelado la importancia crucial de estas herramientas en el entorno laboral actual. A pesar de que el personal utiliza las TIC en su trabajo diario, se ha identificado un nivel básico de competencias digitales, lo que limita su capacidad para optimizar procesos y adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado.

Además, se ha evidenciado que la falta de formación específica en el uso de herramientas digitales afecta no solo la eficiencia operativa, sino también la motivación y el desempeño del personal administrativo. Sin embargo, la ausencia de una infraestructura tecnológica adecuada y de estrategias formativas integrales ha impedido que la cooperativa aproveche al máximo las oportunidades que ofrecen las TIC.

De esta manera, para que la cooperativa Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre pueda mantenerse competitiva en un entorno laboral en constante evolución, es fundamental sugerir un plan de capacitación continua en competencias digitales. Este plan no solo permitirá mejorar el desempeño laboral del personal, sino que también contribuirá a la innovación y a la adaptación efectiva a los desafíos tecnológicos del futuro.

## Recomendaciones

Se recomienda implementar programas de formación continua en competencias digitales básicas y avanzadas orientados específicamente a las necesidades detectadas en el personal administrativo, con la adopción de tecnologías de la información y comunicación mediante estrategias integrales que incluyan talleres prácticos, incentivos para el uso de nuevas herramientas digitales.

Este programa debe incluir módulos sobre el uso de herramientas digitales relevantes y técnicas de gestión de la información. Además, es recomendable que se realicen evaluaciones periódicas para identificar las áreas de mejora y ajustar el contenido de la capacitación según los avances tecnológicos y las demandas del entorno laboral.

Finalmente, es importante que la cooperativa promueva una cultura organizacional que valore la innovación y el aprendizaje continuo. Fomentar un ambiente donde se reconozcan los logros en el desarrollo de competencias digitales motivará a los empleados a participar activamente en las capacitaciones. Además, establecer incentivos para aquellos que demuestren un avance significativo en sus habilidades digitales puede ser una estrategia efectiva. De esta manera, la cooperativa no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también se posicionará como un referente en la adopción de tecnologías en el sector del transporte urbano.

## Referencias

- Aguado, S. (05 de abril de 2024). *¿Qué son las competencias digitales?* Obtenido de Curso femxa: <https://www.cursosfemxa.es/blog/que-son-competencias-digitales>
- ALVARADO, L. (31 de julio de 2022). *¿Qué son las TIC y cuál es su importancia?* Obtenido de Poliverso: <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-son-las-tic#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20y%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20se%20caracterizan,al%20otro%20lado%20del%20mundo.>
- Andrade. (2023). *Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador*. Manta.
- Asteinza, B. (24 de Abril de 2017). *Importancia de las competencias digitales en las empresas*. Obtenido de <https://www.campus2b.com/2017/04/importancia-las-competencias-digitales-las-empresas/>
- Bernal. (26 de Marzo de 2019). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/html/>
- Campos, Choque, Olmos y Uribe. (Marzo de 2024). *Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9283019>
- Carlemany. (27 de noviembre de 2023). *¿Qué son las competencias digitales y cuáles se buscan más?* Obtenido de <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/habilidades-competencias-digitales/>
- Castro. (2024). *Estas son las competencias digitales que tu empresa necesita hoy*. Obtenido de <https://home.hcmfront.com/blog/estas-son-las-competencias-digitales-que-tu-empresa-necesita-hoy>
- Chancúsig. (2018). *COMPETENCIAS DIGITALES DEL TALENTO HUMANO FRENTE AL NUEVO MODELO DE NEGOCIOS EN LÍNEA Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EMPRESAS DE SERVICIOS REGULADAS POR LAS SUPERINTENDENCIAS DE COMPAÑÍAS Y ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN COTOPAXI, PERIODO 2017-2018*. Latacunga-Ecuador.
- Cipolla, A. (26 de abril de 2021). Obtenido de Capacitación constante en un equipo IT: Importancia y consejos: <https://openwebinars.net/blog/capacitacion-constante-en-un-equipo-it-importancia-y-consejos/>
- EnglobaTech. (25 de septiembre de 2023). Obtenido de <https://englobatech.com/empresa-it-los-desafios-actuales-que-enfrenta-la-industria-de-la-tecnologia/>
- Inclusiva, I. d. (01 de diciembre de 2023). *RETOS Y DESAFÍOS EN EL CAMPO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN*. Obtenido de <https://prodis360.org/retos-y-desafios-en-el-campo-de-las-tecnologias-de-la-informacion/>
- Lema, S. (2023). *USO DE HERRAMIENTAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LATACUNGA*. Latacunga- Ecuador.

- Loor, L; Chávez, J y Amador, H. (24 de febrero de 2023). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en los comerciantes formales de Portoviejo*.
- López, H y Lozano, C. (2023). *Competencias Digitales y gestión administrativa en la municipalidad distrital Santo Tomas*.
- Margaret. (22 de febrero de 2024). *techopedia*. Obtenido de Tecnología de la comunicación y comunicación : <https://www.techopedia.com/es/definicion/tic>
- Martinez, L. (Abril de 2022). *Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas de Tlatlaya, Estado de México, México*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20929>
- Medina, Garza y Jiménez. (2011). Obtenido de Competencia empresarial con el uso de la información y la tecnología: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782011000200007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782011000200007)
- Ortega, k. (30 de mayo de 2024). *¿Por qué son importantes las TIC para las empresas?* Obtenido de World campus Saint Leo: <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/cual-es-la-importancia-de-las-tic-para-las-empresas#:~:text=Importancia%20de%20las%20TIC%20para%20las%20empresas&text=Tambi%C3%A9n%20simplifican%20los%20procesos%20de,mejorar%20las%20estrategias%20de%20marketing>
- Ortega, K. (30 de mayo de 2024). *¿Por qué son importantes las TIC para las empresas?* Obtenido de <https://worldcampus.saintleo.edu/blog/cual-es-la-importancia-de-las-tic-para-las-empresas>
- Pacheco y Rodríguez . (2019). *Las TICS como estrategia competitiva en la gestión empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968062004/html/>
- Soaint. (16 de mayo de 2024). Obtenido de ¿Cómo la tecnología hace más eficiente el trabajo diario?: <https://soaint.com/blog/eficiencia-laboral-con-tecnologia-impacto-y-estrategias/>
- Torres. (2022). *Uso de las tecnologías de la información en las empresas*. Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/management/principales-tecnologias-de-la-informacion-en-las-empresas-ejemplos-c#:~:text=En%20las%20empresas%20las%20TIC,antes%20de%20realizar%20una%20acci%C3%B3n>
- Vorecol. (28 de agosto de 2024). *¿Cómo influyen las herramientas de colaboración digital en la productividad de los equipos de trabajo?* Obtenido de <https://psico-smart.com/articulos/articulo-como-influyen-las-herramientas-de-colaboracion-digital-en-la-productividad-de-los-equipos-de-trabajo-121410>

## Anexos

### Anexo de la guía de observación

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN EN EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA TRANSPORTE URANO DE MANTA 29 DE SEPTIEMBRE</b>				
<b>#</b>	<b>ITEMS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	¿El personal administrativo está utilizando herramientas digitales de manera efectiva para gestionar su trabajo?			
<b>2</b>	¿Los colaboradores son capaces de resolver problemas tecnológicos básicos sin asistencia?			
<b>3</b>	¿El área administrativa tiene acceso a una plataforma digital para la gestión de documentos y tareas (ERP, CRM, etc.)?			
<b>4</b>	¿El personal recibe capacitaciones periódicas para actualizar sus competencias digitales?			
<b>5</b>	¿El personal administrativo utiliza herramientas de comunicación digital (correo electrónico, mensajería, videoconferencias) para comunicarse entre departamentos o con usuarios?			
<b>6</b>	¿El personal está capacitado en el uso de software específico (procesadores de texto, hojas de cálculo, sistemas de gestión) para el desempeño de sus funciones?			
<b>7</b>	¿El uso de las TIC ha mejorado la eficiencia en la gestión administrativa de la cooperativa?			
<b>8</b>	¿El uso de herramientas TIC por parte del personal cumple con las políticas de seguridad digital de la cooperativa?			
<b>9</b>	¿El personal sabe cómo almacenar y gestionar información digital de manera segura (uso de la nube, backups, etc.)?			

## **Anexo de guía de la entrevista semiestructurada**

### **Guía de la entrevista sobre Tecnología de la Información y comunicación en el desarrollo con las competencias digitales en el personal del área administrativa de la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre**

**Fecha:** .....

**Lugar:** .....

**Investigador(a):** Massiel Jamilex Carreño Mero

**Entrevistado(a):**

**Cargo del entrevistado(a):**

#### **Tema.**

Tecnología de la Información y Comunicación en el desarrollo con las competencias digitales en el personal del área administrativa de la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre 2024.

#### **Objetivo de la entrevista.**

Diagnosticar las habilidades del uso de la tecnología de la información y comunicación en el desarrollo de las competencias digitales en el personal del área administrativa en la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de septiembre 2024.

- 1) ¿Cuál es su nivel de conocimientos con relación a las herramientas de tecnología de la información y comunicación?
- 2) ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas de tecnología de la información y comunicación dentro de la cooperativa?



- 3) ¿Se siente usted competente al momento de utilizar las herramientas tecnología de la información y comunicación en su puesto de trabajo? es decir, esto le permite cumplir con sus actividades sin dificultad alguna
- 4) ¿Usted ha recibido alguna capacitación formal sobre el uso de herramientas tecnología de la información y comunicación en la cooperativa? Si es así, ¿Cuál fue el enfoque de dicha capacitación?
- 5) ¿Qué desafíos ha enfrentado al utilizar las herramientas tecnología de la información y comunicación en sus labores diarias? ¿De qué manera?
- 6) ¿Considera usted que el uso de la tecnología ha influenciado la eficiencia y la productividad en su rol administrativo?
- 7) ¿Qué competencias digitales considera que son más importantes para desempeñar en su rol en la cooperativa?
- 8) ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para mejorar las competencias digitales en el personal administrativo?
- 9) ¿Considera usted que ha mejorado sus habilidades y las competencias digitales con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación? ¿De qué manera?
- 10) ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación son importantes en los escenarios laborales?

**Preguntas de la entrevista con los participantes de la cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre**

<b>Preguntas</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>Autor</b>	<b>Análisis</b>
1.- ¿Cuál es su nivel de conocimientos con relación a las herramientas de tecnología de la información y comunicación?	En este caso diría básico más que todos los sistemas operativos contable que se maneja en la cooperativa	Mi nivel es básico ósea se poco no mucho	Son fundamentales para proporcionar el flujo de información y mejorar la eficiencia de las operaciones y el propósito de estas tecnologías es formalizar la información para facilitar el análisis humano y la toma de decisiones antes de realizar un trabajo (Torres, 2022)	La tecnología de la información y comunicación es esencial en el entorno empresarial porque permite un flujo de información ágil y eficiente, lo cual es crucial par la toma de decisiones.
2.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza las herramientas de tecnología de la información y comunicación dentro de la cooperativa?	Todos los días	Con mucha frecuencia, casi el 100%	Son utilizadas en la gestión empresarial como estrategias que favorecen el desarrollo y viabilidad de las empresas (Pacheco y Rodríguez , 2019)	La utilización de las tecnologías se ha convertido en herramientas clave en la gestión empresarial, esto ofrecen estrategias que impulsan al desarrollo y la viabilidad de las organizaciones
3.-¿Se siente usted competente al momento de utilizar las herramientas tecnología de la información y comunicación en su puesto de trabajo? es decir , esto le permite cumplir con sus actividades sin dificultad alguna.	Si me siento competente, si me definiendo	me siento poca competente, porque en si casi no puedo utilizar algunas.	Las tecnologías son vistas como herramientas que son usadas por los individuos para obtener sus tareas, siendo objetivo de cualquier inversión, la estrategia de servicios (Medina, Garza y Jiménez, 2011)	La tecnología de la información y comunicación son percibidas como herramientas esenciales que los individuos utilización para desarrollar sus tareas de manera eficiente.

4.-¿Usted ha recibido alguna capacitación formal sobre el uso de herramientas tecnología de la información y comunicación en la cooperativa? Si es así, ¿Cuál fue el enfoque de dicha capacitación?	Si pero poco	En la cooperativa no	La capacitación al personal es importante porque involucra que toda el área administrativa busque tener una mejora continua (Cipolla, 2021)	La capacitación del personal es crucial, que fomenta una cultura de mejora continua en el área administrativa, también permite al adaptarse al cambio y los desafíos del entorno laboral
5.- ¿Qué desafíos ha enfrentado al utilizar las herramientas tecnología de la información y comunicación en sus labores diarias? ¿De qué manera?	Si, cuando hubo cambio de sistema contable en la cooperativa, porque uno fue mas competente que el otro.	Primero cuando yo ingrese si enfrente muchos desafíos por ejemplo yo no manejo mucho correo electrónico	La TI abarca un amplio espectro de empresas y servicios que abarcan hardware, internet, equipos de telecomunicaciones, software, semiconductores, correo electrónico y servicios informáticos (EnglobaTech, 2023)	Estas tecnologías abarcan una visión para las empresas que incluyen a los desafíos enfrentados al utilizar las herramientas tecnológicas en las labores diarias
6.- ¿Considera usted que el uso de la tecnología ha influenciado la eficiencia y la productividad en su rol administrativo?	Si, porque el uso de las tecnologías nos ayuda mucho para obtener información mas rápido, veraz.	En este caso casi no, porque a veces si encuentro como a veces no	La eficiencia laboral con tecnología es fundamental para poder establecer nuestras responsabilidades de manera segura. (Soaint, 2024)	El uso de la tecnología es evidente que estas herramientas han permitido optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la organización de tareas.
7.- ¿Qué competencias digitales considera que son más importantes para desempeñar en su rol en la cooperativa?	En este caso la colaboración digital porque nos ayuda mucho en el área administrativa.	Puede ser que considero que la colaboración digital, porque nos ayuda transmitir la información	La colaboración digital ha convertido radicalmente la forma en que los equipos de trabajo interactúan y realizan sus tareas diarias. Gracias a plataformas que proporcionan la comunicación en tiempo real, la gestión de proyectos y el intercambio de documentos, se ha alcanzado un aumento considerable en la eficiencia y la agilidad operativa (Vorecol, 2024)	La colaboración digital ha revolucionado la interacción y la realización de tareas en los equipos de trabajo, destacando la importancia de ciertas competencias digitales si no también construyen en un entorno de trabajo mas productivo.

8.- ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para mejorar las competencias digitales en el personal administrativo?	En darnos la accesibilidad con los sistemas operativos y las herramientas de trabajos	La colaboración digital nos ha ayudado mucho, pero hay cosas que se nos dificultan.	Las empresas encaminan en áreas específicas, como la adopción de tecnologías emergentes, la seguridad cibernética, la ética en la recopilación de datos y la ayuda con socios estratégico (Campos, Choque, Olmos y Uribe, 2024) s	Las organizaciones se enfocan en áreas específicas en mejorar las competencias digitales de cada colaborador de la empresa promueve una cultura organizacional adaptiva para los cambios tecnológicos
9.- ¿Considera usted que ha mejorado sus habilidades y las competencias digitales con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación? ¿De qué manera?	Si de la manera que los informes contables son veraces.	Hay cosas si, cada día las tecnologías si han mejorado, pero hay dificultades porque nos ayudan en buscar una información.	Es preciso que cada uno de los trabajadores cuente con las habilidades y competencias digitales que la empresa necesita para apoyar la productividad (Castro, 2024)	Es importante que se ha mejorado las competencias digitales dentro de la empresa con el uso de plataformas colaborativas y con los conocimientos prácticos, que hace mejorar las destrezas de las herramientas tecnológicas
10.- ¿Cree usted que la tecnología de la información y comunicación son importantes en los escenarios laborales?	Claro, con la tecnología nos ayuda bastante y nos ahorra tiempo	Importante si es, pero aun no tenemos esa tecnología al 100% en mi puesto de trabajo	La importancia de las TIC permanece en los beneficios que aportan, pues impulsan la generación de ingresos, la productividad y la competitividad empresarial (Ortega K. , 2024)	La importancia de la TIC es fundamental en los escenarios laborales porque permite una comunicación más fluida, facilitan el acceso a información crítica y optimizan procesos, lo que resulta en un aumento de la eficiencia operativa.

## Interacción con los participantes



Entrevista con la participante



Entrevista con la participante

## **Propuesta**

### **Propuesta: Sugerir un plan de capacitación continua para el personal del área administrativa**

#### **Introducción**

En la actualidad, el avance de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) ha transformado los procesos administrativos, haciendo imperativo que las organizaciones adopten estrategias para fortalecer las competencias digitales de su personal. La cooperativa de Transporte Urbano de Manta 29 de Septiembre enfrenta el reto de adaptar sus prácticas a un entorno cada vez más digitalizado, lo que resalta la necesidad de un plan de capacitación continua para el personal administrativo. Esta iniciativa permitiría optimizar el uso de herramientas tecnológicas, mejorar la producción.

El diagnóstico realizado evidencia que, aunque las TIC son utilizado en las actividades diarias, su aprovechamiento es limitado debido a la falta de habilidades avanzadas y de formación específica. La ausencia de un enfoque estructurado en la capacitación tecnológica impide el desarrollo pleno de las competencias digitales necesarias para enfrentar los desafíos actuales. Esto afecta no solo la eficiencia operativa, sino también la capacidad de la cooperativa para innovar y mantenerse competitivo en su

Por lo tanto, sugerir un plan de capacitación continua que represente una solución estratégica para cerrar estas brechas de habilidades. Este plan se enfoca en proporcionar al personal administrativo los conocimientos y herramientas necesarias para manejar de manera eficaz las TIC, fomentando una cultura de aprendizaje permanente. Con ello, la cooperativa

podrá mejorar sus procesos internos y consolidarse como un referente en la gestión del transporte urbano, adaptándose de manera exitosa a las demandas tecnológicas del entorno actual.

### **Objetivo Principal**

Sugerir un plan de capacitación continua para el personal del área administrativa de la Cooperativa 29 de Septiembre, orientado a desarrollar competencias digitales y habilidades prácticas que mejoren su desempeño laboral y optimicen los procesos administrativos.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las necesidades de capacitación del personal administrativo mediante un diagnóstico inicial de sus competencias actuales.
2. Proponer contenidos de formación adaptados a las tareas administrativas y al uso eficiente de las TIC en la cooperativa.
3. Establecer recomendaciones para evaluar periódicamente el progreso y el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral del personal.

### **Guía de un plan de capacitación continua**

<b>Etapa</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Duración</b>
<b>Diagnóstico inicial</b>	- Reunión inicial para definir objetivos y alcance del diagnóstico.  - Diseño y aplicación de encuestas y entrevistas al personal administrativo.	Informe detallado con las necesidades de capacitación y áreas prioritarias.	2 semanas

	- Análisis de resultados para identificar brechas de competencias.		
<b>Planificación del Programa</b>	- Selección de temas claves basados en el diagnóstico.  - Diseño del plan de formación continua.  - Definición de cronograma detallado de sesiones y elección de facilitadores.	Instrumentos listos para aplicar.	3 semanas
<b>Implementación del Programa</b>	- Ejecución de las capacitaciones según el cronograma  - Monitoreo y acompañamiento durante las capacitaciones para garantizar la participación activa	Resultados de aprendizaje registrados.	4 semanas
<b>Evaluación y mejora continua del programa</b>	- Recopilación de datos post-capacitación mediante encuestas y entrevistas para medir el impacto.  - Análisis comparativo de competencias pre y post	Presentación del informe final de resultados y recomendaciones para la sostenibilidad del programa	2 semanas



	capacitación		
<b>Informe final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del informe final con resultados y recomendaciones.</li> <li>- Presentación de los hallazgos a la dirección de la cooperativa.</li> <li>- Propuestas para futuras capacitaciones y mejoras continuas.</li> </ul>	<p>Resultados del informe detallado que sintetice los hallazgos del programa de capacitación, incluyendo estadísticas sobre la mejora en competencias digitales y la satisfacción del personal.</p>	2 semanas
<b>Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de un plan de seguimiento a los participantes.</li> <li>- Reuniones periódicas para evaluar la aplicación de las competencias adquiridas.</li> <li>- Ajustes al programa según las necesidades emergentes.</li> </ul>	<p>-Un plan de seguimiento que permita monitorear el progreso de los participantes y su aplicación de competencias en el entorno laboral.</p>	Continuo (cada 3 meses)

Para concluir, sugerir un plan de capacitación continua para el personal del área administrativa de la Cooperativa Transporte Urbano 29 de Septiembre es fundamental para asegurar el crecimiento profesional y la adaptación a un entorno laboral en constante evolución. Las tecnologías y herramientas digitales están en constante cambio, y es crucial que el personal se mantenga actualizado para optimizar sus procesos y mejorar la eficiencia operativa, de tal forma el programa de capacitación regular no solo fortalece las competencias técnicas, sino que también fomenta la confianza y la motivación del equipo, lo que se traduce en un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Además, la implementación de un plan de capacitación continua contribuirá a crear una cultura de aprendizaje dentro de la cooperativa, de esta manera permitirá que los empleados se sientan valorados y apoyados en su desarrollo profesional, lo que a su vez puede aumentar la retención del talento y reducir la rotación de personal, de igual manera, al invertir en el crecimiento de los empleados, la cooperativa no solo mejora sus capacidades internas, sino que también se posiciona de manera más competitiva en el mercado, garantizando un servicio de calidad y una gestión más efectiva de sus recursos.