

Las competencias digitales y el uso de las tecnologías sociales: el valor agregado en la comercialización en el sector calzado en Bucaramanga¹

Digital skills and use of social technologies: value added in marketing in the footwear sector in Bucaramanga

²Ph.D. Alba Patricia Guzmán Duque; ³Cristian David Gutiérrez Rojas

Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga, Colombia.

Artículo recibido en mes agosto de 2016; artículo aceptado en mes septiembre de 2016

Citación del artículo: Guzmán, D. & Gutiérrez, M. (2016). Las competencias digitales y el uso de las tecnologías sociales: el valor agregado en la comercialización en el sector calzado en Bucaramanga. *I+D Revista de Investigaciones*, 1(2), pp-pp.

Resumen

Las condiciones actuales para el desarrollo de la comercialización en las empresas requieren la apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para generar ventaja competitiva en los sectores de la economía. En este sentido, se

¹ Artículo científico, de enfoque cualitativo, resultado de un proyecto de investigación en curso llamado “Plan de capacitación en competencias digitales para el fortalecimiento del *e-commerce* en el sector calzado de Bucaramanga”, desarrollada en el grupo de investigación GENIO, y fue financiada por la Universidad Autónoma de Bucaramanga de la ciudad de Bucaramanga (Colombia), dirección Avenida 42 No. 48 – 11, Bucaramanga – Colombia, PBX (57) (7) 643 6111/643 6261.

² Administradora de Empresas, Universidad Nacional de Colombia, 2005. Doctorado Universitat Politècnica de Valencia, Doctora en Integración de las TI en las organizaciones, 2013- Docente-Investigadora del grupo GENIO, Programa Administración de Empresas Modalidad Virtual, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga (Colombia), Correo: aguzman201@unab.edu.co

³ Administrador de Empresas, Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2015. Especialista en Gestión Estratégica de Mercadeo de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2015 – Joven investigador del grupo GENIO, Programa de Negocios Internacionales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Colombia), Correo: cgutierrez79@unab.edu.co

requiere el desarrollo de competencias digitales -conjunto de conocimientos, destrezas y actitudes- en los trabajadores de las empresas, para el proceso de actividades relacionadas con el dominio de las TIC y la implementación de las tecnologías sociales en las organizaciones, para mejorar la comercialización de los productos a través de la web. En el presente artículo se muestra cómo las empresas del sector calzado de Bucaramanga a partir de la capacitación del capital humano en competencias digitales -búsqueda, procesamiento, comunicación, creación de contenido, trabajo en equipo y difusión por medios tecnológicos- pueden mejorar sus canales de comercialización y lograr el reconocimiento de marca. Se evidencia que las empresas requieren prepararse para incursionar en el mercado considerando la cadena de valor basada en las tecnologías sociales, y, que los trabajadores necesitan capacitarse en estos temas para desempeñar sus funciones. La metodología utilizada para desarrollar esta investigación es cualitativa basada en la revisión de la literatura científica.

Palabras Clave: competencias digitales, redes sociales, sector calzado, cadena de valor, TIC.

Abstract

The current conditions for the development of marketing companies require the appropriation of information and communications technology (ICT) to generate competitive advantage in the economy sectors. In this sense, is required the development of digital skills -set of knowledge, skills and attitudes- among workers of enterprises, for the process of activities related with ICT and implementation of social technologies in organizations to improve the marketing of products by web. In this article the companies of Bucaramanga's footwear sector based on the training of human capital in digital skills - search, processing, communication, content creation, teamwork and broadcast media technological- can improve their marketing channels and achieve brand recognition. It is evident that companies need to be prepared to enter in the market considering the value chain based on social technologies and, the need of workers to be trained on these themes

to do their functions. The methodology used to develop this research is based on qualitative review of the scientific literature.

Introducción

La tecnología renueva radicalmente la manera en que las compañías desarrollan las actividades en sus modelos de negocio, puesto que su adopción e implementación ya no es cuestión elección, sino de necesidad (Coto, 2012). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han promovido el desarrollo de los países, generando cambios en la forma de actuar de las naciones, influenciando los sectores políticos, económicos y sociales, en busca de ser más competitivos para permanecer en un modelo de mercado globalizado y de permanente cambio (Vota, Gastelú & Muñoz-Repiso, 2011). El alcance de las tecnologías sociales muestra un cambio en la forma de vida de la sociedad y en la manera de comunicarse, generando nuevos patrones de consumo, donde las redes sociales se convierten en la herramienta idónea para gestionar los lazos entre la marca y el consumidor estableciendo relaciones en doble vía (Weigend, Dias & Chow, 2012). Por ejemplo, las grandes economías del mundo como Suiza, Singapur o Estados Unidos cuentan con un mercado laboral competitivo y preparado en comparación con el recurso humano de países en desarrollo como Colombia (WEF, 2016).

Sin embargo, existen diferentes problemáticas que implican la necesidad de adoptar las TIC. Por un lado, las empresas están buscando contratar personal que esté capacitado para enfrentar el mundo laboral (Conchado, Carot & Bas, 2015) y que se ajuste a desempeñarse con el uso de las tecnologías. De hecho, la penetración de internet en Colombia se ha incrementado en los últimos años, porque ha atravesado un proceso de apertura para la globalización y la eliminación de las barreras de todo tipo, porque permite el intercambio de conocimiento, dando paso al desarrollo y al incremento del uso de las herramientas tecnológicas para navegar por internet. Según IAB (2015) las tecnologías sociales tienen una penetración del 96% en los usuarios que interactúan en internet permitiendo que herramientas de la web como las redes sociales se conviertan en un

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

instrumento masivo para llegar a diferentes niveles de usuarios de manera ágil y directa (Guzmán & Del Moral, 2014). De otro lado, el mercado está en un cambio constante y la red internet por su facilidad de conectividad implica que su utilización crezca diariamente en el mundo, este factor obliga a los empresarios a buscar la adopción de la tecnología para ser competitivos frente a los grandes competidores internacionales que se encuentran en el país (Jones, Alderete & Motta, 2013). Por lo anterior, se hace necesario que los trabajadores cuenten con las habilidades y competencias que las empresas requieren, para desempeñarse en los cargos de manera eficiente, de hecho, en el sector real se está demandando capital humano capacitado, que posea habilidades para el manejo de las TIC en el desarrollo de las funciones profesionales (Moro, Moro, López & Ordaz, 2016).

Por otra parte, el sector calzado de Bucaramanga es uno de los más importantes y dinamizadores de la región porque genera más de 4.000 empleos directos e indirectos en Santander (Colombia). Sin embargo, el sector no es competitivo porque el 80% de las empresas son micros y pequeñas empresas (MiPyME) que han surgido de manera empírica, y que no utilizan internet como medio de comercialización debido a dos factores: la baja capacitación del personal y la entrada de calzado importado con precios por debajo de la producción nacional desde países como China. Lo anterior permite afirmar que el sector requiere de atención especializada y necesita de capital humano con las competencias demandadas por los empresarios en el dominio de las tecnologías sociales, como herramientas que facilitan su desarrollo y crecimiento (Coronas & Blasco, 2015; Guzmán & Abreo, 2015).

En este artículo se evidencia cuál es el valor agregado que aportan las tecnologías sociales, redes sociales, en los procesos de comercialización de las empresas del sector calzado en Bucaramanga y se busca determinar cuáles son las competencias digitales que requieren los trabajadores del sector para desempeñarse en sus puestos de trabajo relacionados con la comercialización de los productos a través de internet. El *paper* es producto de un proyecto de investigación (en curso), y está desarrollado bajo la metodología de revisión de artículos científicos.

Referente Teórico

Las Competencias

Las competencias son un requerimiento de las organizaciones en los últimos años para evidenciar el conjunto de habilidades de las personas en el desarrollo de una labor específica (Martin & Omrani, 2015). El concepto de competencia contempla los factores de conocimientos, actitudes, valores y habilidades para ejercer las funciones que se requieren para el desempeño del puesto de trabajo en el ámbito laboral (Ávila, Silva, & Miranda, 2016; Conchado, Carot & Bas, 2015).

Existen diferentes clasificaciones para las competencias, según Cantero, Quintela & Bellón (2014): las *competencias genéricas*, van alineadas con las habilidades generales que deben tener los trabajadores para desarrollar funciones básicas en el área laboral como aprender a aprender, solucionar los problemas, trabajo en equipo, facilidad comunicativa, entre otras; y las *competencias específicas*, que se orientan a evidenciar la capacidad de aplicar las competencias genéricas en un ámbito específico, facilitando la adquisición y generación de conocimientos para el profesional, por ejemplo en, física, música, idioma extranjero, deporte, el manejo de las TIC, etc.

Competencias Digitales

La nueva era digital implica que las personas deban desarrollar habilidades y competencias relacionadas con la tecnología (Vargas-D'Uniam, Campos, Díaz & Badia, 2014). En relación con las competencias digitales Adell (2007) indica que son el conjunto de competencias para utilizar de manera estratégica las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con el fin de facilitar los procesos de aprendizaje, considerando la optimización de los recursos. Sin embargo, Coronas & Blasco (2015) afirman que se debe definir el perfil de las competencias genéricas de un trabajador, considerando el análisis del contenido de las ofertas laborales para los empleados, siendo este un aspecto importante

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

para determinar las competencias que están demandando las empresas del sector real, y el empalme entre la academia y el mercado (Barhem, Salih & Darwish, 2008). Para definir las competencias relacionadas con las TIC o competencias digitales o *e-competencias* o competencias tecnológicas, Coronas & Blasco (2015) realizaron un estudio para determinar el perfil e-competencial de los trabajadores (Ver Tabla 1). Para ello, los autores segmentaron las ofertas laborales en dos áreas del conocimiento, ciencias sociales e ingenierías, determinando las variables afines con las exigencias de los mercados según el área del conocimiento y las funciones a realizar.

Tabla 1. *Competencias digitales de los trabajadores para la realización de sus funciones.*

Competencia digital	Variables
Competencias para el uso de aplicaciones clave	Nivel competencial en el uso de las hojas de cálculo (Excel). Nivel competencial en el uso de procesadores de texto (Word). Capacidad de comunicar ideas a través de presentaciones (PowerPoint).
Fundamentos de ordenador	Hardware y periféricos. Sistemas Operativos (Software).
Vivir en Red	Comunicación electrónica y colaboración en línea. Uso de internet para la búsqueda y análisis de información. Nivel competencial para el uso de las redes sociales. Temas legales y de seguridad relacionadas con internet.
Adecuación al mercado laboral	Nivel de adecuación global percibido en relación con las competencias digitales

Nota: Competencias digitales según las funciones a realizar, establecidas como herramienta para determinar el perfil competencial del recurso humano de acuerdo a las necesidades de los empresarios, “Students and employers perception about the development of digital skills in higher education” por Coronas, T., & Blasco, M. A., 2015, Revista de educación, 367(27), 63-90

Se observa que las competencias digitales que exigen las empresas se orientan hacia el uso de las TIC debido al beneficio percibido a través del desempeño de las funciones laborales.

De otro lado, el desarrollo de estas competencias digitales evidencia la necesidad del mercado laboral que busca un profesional competente considerado como aquel que realiza eficientemente aquellas funciones que debe desarrollar (Vota, Gastelú & Muñoz-Repiso, 2011). Además, estos autores señalan que los trabajadores evidencian falencias en

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

cuanto al manejo de las tecnologías de la información, esto impide la motivación para que las empresas implementen las TIC en para desarrollar sus procesos.

Rodríguez, Cerveró López & Abad (2010) indican que las *e-competencias* están divididas en 6 áreas para desarrollar las habilidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para su implementación en sus funciones laborales: *Uso y manejo de la tecnología*, estar contextualizado y tener una disposición amigable y receptiva con el manejo de las TIC; *Uso de aplicaciones básicas del ordenador*, son acciones elementales en el uso y la aplicabilidad de las computadoras en los oficios del ámbito laboral; *Uso de software de autoedición y presentación*, o sea el manejo de hojas de cálculo, presentaciones, procesadores de texto e internet; *Uso de multimedia*, competencia para reproducir, cargar y descargar archivos de contenido como videos, imágenes, audios, entre otros; *Uso de las tecnologías de la comunicación*, envuelve las habilidades para el manejo de las redes sociales en función de las necesidades de la empresa; y *uso de las tecnologías para el desarrollo de las actividades laborales*, se enfoca en la habilidad para implementar las TIC en los oficios profesionales y laborales para ser más competitivo dentro de las funciones de la empresa.

Tecnologías Sociales - Las redes sociales

El uso de internet como factor potencial de la comunicación digital ha sido investigado como un elemento que favorece la interacción entre las comunidades a partir del uso de herramientas virtuales (Castañeda, 2010; Coto, 2012; Guzmán & Del Moral, 2014; Hervás, 2013; Shen & Bissell, 2013). Es importante presentar los antecedentes de las redes sociales para posteriormente evidenciar la necesidad de los trabajadores para desarrollar sus competencias digitales. Precisamente, Castañeda (2010) explica que para finales de los años 90's existían algunas páginas en internet que podían ser consideradas como redes sociales porque prestaban utilidades particulares como LYCOS red social para la creación de blogs (adquirida por Terra), Geocities red social de creación de perfiles y contenidos personales (adquirida por Yahoo!), Messenger red social para mensajería

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

instantánea (adquirida por Skype), pero no percibían la importancia de prestar todos los servicios integrados. A principios del siglo XXI, surgieron nuevas plataformas como Hi5, FOTOLOG, bebo, Sónico, MySpace que ofrecieron un valor agregado: la facilidad de compartir información para comunidades según intereses comunes. En estos sitios se tuvieron importantes volúmenes de tráfico online, hasta que llegó la red social Facebook, un sitio que alcanzó un rápido crecimiento por su facilidad de uso y conexión con otros usuarios, inicialmente en un contexto específico, para ser hoy en día la plataforma que ofrece la facilidad de crear comunidades virtuales relacionadas con temas que comparten. Este aspecto evidencia que internet y las redes sociales han causado un punto de inflexión en la historia de la comunicación, permitiendo la interacción entre las empresas y los usuarios-consumidores de manera bidireccional. Adicionalmente, las redes sociales hacen parte de la vida cotidiana de los seres humanos, donde se demuestra que un 82% de los internautas entre los 18 y 55 años utilizan las redes sociales (IAB, 2015).

Una red social es una comunidad online de usuarios que se encuentran registrados en un sitio web, para crear contenido multimedia, hablar, escuchar, reproducir y generar opiniones abiertamente (Hervás, 2013; Shen & Bissell, 2013). Las características de las redes sociales son: *audiencia masiva*, porque hay interacción con una gran cantidad de usuarios cada momento en cualquier parte del mundo mediante una conexión a internet; *capacidad de segmentación*, puesto que permite la caracterización de los usuarios con intereses comunes; *baja percepción de publicidad*, donde el usuario no reconoce con facilidad la publicidad que se presenta en medio del contenido porque no se ve expuesto directamente; y, la *capacidad de creación de contenido*, porque permite a los usuarios el consumo de contenido, y basados en sus experiencias y opiniones pueden crear y compartir contenido en la plataforma, y con sus grupos de interés (Coto, 2012).

Hoy en día, las redes sociales han ampliado su campo de acción haciendo parte de los procesos de comunicación y comercialización de los productos a través de los dispositivos con acceso a internet, y, beneficiando a los empresarios mediante la reducción de los costos en la planeación y en la ejecución de estrategias de comunicación, la agilización y la automatización de los procesos, la generación de mayor rentabilidad, y, la

segmentación del mercado, favoreciendo la llegada de la empresa al mercado objetivo (Medina & Castro, 2016). Precisamente, 9 de cada 10 usuarios de internet cuentan con al menos 1 perfil en las redes sociales (Cocktail Analysis, 2015), siendo Facebook la plataforma más utilizada en el mundo con una penetración de 96% de los internautas (Actívate, 2016). De otro lado, el portal Alexa.com, una empresa del grupo amazon.com dedicada a analizar el tráfico online de las páginas de internet, evidencia la popularidad de las web en el mundo, basados en el número de visitas que recibe mensualmente (Alexa, 2016). La Tabla 2 evidencia la relación entre las redes sociales más utilizadas considerando la penetración de cada una en los internautas y el ranking de visitas según el portal de Alexa.com.

Tabla 2. *Penetración y ranking de popularidad de las redes sociales.*

Red Social	Penetración en Internautas	Ranking de visitas de Alexa (puesto)
Facebook	96.0 %	3
YouTube	66.0 %	2
Twitter	56.0 %	8
Google+	34.0 %	1 ⁴
LinkedIn	31.0 %	15
Instagram	26.0 %	16

NOTA: Penetración y ranking de popularidad de las redes sociales. La figura presenta un comparativo entre la penetración que tiene los diferentes usuarios de las redes sociales y la popularidad medida en número de visitas del sitio. Elaboración propia, a partir de los resultados de Cocktail Analysis, 2015 y Alexa, 2016.

Se observa que las redes sociales que tienen mayor penetración en los internautas, están posicionadas dentro de los primeros 16 puestos de las páginas más visitadas a nivel mundial, demostrando la relación existente entre internet y el uso de las redes sociales.

La cadena de valor

⁴ Google+ se encuentra en el número 1 de las páginas web más visitadas del mundo según el ranking de Alexa.com, debido a que el URL hace parte del dominio de Google.com, limitando la capacidad de medir el número de visitas solo a la red social, y no al total de aplicaciones con la que cuenta la empresa en general.
I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

Las organizaciones para ser competitivas en el mercado requieren del desarrollo eficiente en cada uno de los procesos, buscando tener ventaja competitiva y diferenciadora frente al mercado. El modelo que describe el proceso para añadir valor agregado al producto desde el proceso de producción hasta la entrega al cliente final y la post-venta se denomina cadena de valor (Porter & Heppelmann, 2015). En este sentido, las organizaciones requieren incluir dentro de sus procesos aspectos que contribuyan a ser escogidos por los clientes para la adquisición de sus productos, considerando que el análisis de la cadena incluye las actividades primarias que se encuentran relacionadas con la transformación de los bienes o de los servicios que serán comercializados y las actividades de soporte que no están directamente relacionadas con la producción pero que son indispensables para agregar valor al producto (Mudambi & Puck, 2016). Según López (2015) el proceso que debe considerarse en este sentido, incluye el requerimiento de materias primas, la producción, el procesamiento/transformación, la venta, la comercialización, y la eliminación o reciclaje después del uso, contemplando los factores relacionados con la gestión financiera, los recursos humanos, la Investigación y Desarrollo (I+D),

La cadena de valor facilita a las organizaciones mejorar sus procesos para llegar al consumidor final, de esta manera destaca sobre otras empresas a través de la ventaja competitiva que radica en la eficiencia para desarrollar las actividades primarias y de soporte en la organización (Bravo, 2016). En este sentido, es importante indicar que la tecnología influye directamente en los procesos de desarrollo mediante el aporte de valor a la cadena, beneficiando la productividad de los sectores y dando vía libre a las innovaciones y a la generación de nuevos conocimientos que apunten al cumplimiento de los objetivos de la empresa y al crecimiento (Ganotakis, & Love, 2012). Lo anterior se evidencia a través de todo el proceso de producción de un producto y su comercialización a través de diferentes mercados hasta llegar al cliente final, como lo indican Porter & Heppelmann (2015) en su investigación sobre el uso de la tecnología para facilitar el control para las personas desde sus coches hasta sus propiedades.

Sector Calzado en Bucaramanga

Colombia es uno de los países líderes en la fabricación de calzado, después de China, Brasil y México, como lo evidencian Guzmán & Abreo (2015) en su investigación, donde destacaron que la cadena de producción y de distribución para el sector está compuesta por más de 28 mil empresas de fabricación, insumo y comercialización del calzado, contratando más de 180 mil trabajadores, esta cifra es proporcional al 7.2% del empleo en la industria manufacturera. De otro lado, la producción nacional está centralizada en Bogotá, Cali y Bucaramanga, donde esta última abarca aproximadamente un 60% del total, con 1,424 empresas dedicadas a esta manufactura, 1,300 empleos directos y 3,900 indirectos en la región (Navas, Díaz & Rojas, 2014).

El sector de calzado de Bucaramanga es reconocido a nivel nacional por ser uno de los más tradicionales y de los que más aporta a la economía regional (Guzmán & Abreo, 2015). El Programa de Transformación Productiva (PTP) expone que la conformación del sector está compuesto en un 98% por micro y pequeñas empresas, indicando que no son competitivas ni están preparadas para enfrentarse al mercado globalizado (Vanguardia Liberal, 2016), debido a que no saben cómo agregar valor a sus procesos, porque poseen conocimiento empírico y carecen de un encadenamiento con el sector público y la academia (PTP, 2013). Ortega (2011) indica que el sector requiere de atención especializada, puesto que se encuentra en un proceso de apertura económica y aumento de la competencia.

Metodología

El enfoque del artículo es cualitativo basado en la revisión de fuentes literarias especializadas en temas relacionados con competencias digitales, tecnologías sociales, la cadena de valor y el sector calzado en Bucaramanga. La investigación hace parte del proyecto “Plan de capacitación en competencias digitales para el fortalecimiento del e-commerce en el sector calzado de Bucaramanga” y del proyecto “E-commerce y teletrabajo

en el sector del calzado en Bucaramanga para aumentar la competitividad utilizando las TIC al servicio del teletrabajo” que están desarrollando Guzmán & Abreo (2015).

Resultados

Competencias digitales de los trabajadores para favorecer la competitividad de las empresas

El sector empresarial atraviesa un proceso de cambio, donde la información y la tecnología juegan un papel fundamental para permanecer en el mercado frente al aumento de la competencia. El aumento de dispositivos electrónicos y la conectividad a internet implica la necesidad de incluir dentro de los diferentes procesos organizacionales a las TIC para minimizar el tiempo utilizado en los procesos y ayudar a la toma de decisiones basadas en información real y actualizada. En este sentido, el dominio de las TIC se convierte en una ventaja competitiva para las empresas y el desarrollo de competencias digitales en un agregado de la cadena de valor para sus trabajadores que repercute en la entrega al cliente final de un producto o de un servicio.

Las competencias digitales son las habilidades y capacidades específicas requeridas para el manejo de las TIC en las actividades profesionales. Estas competencias son de gran importancia para las empresas, para hacer más eficientes los procesos a través del uso de las tecnologías, son una necesidad para el perfil de los trabajadores porque les permite aplicar sus conocimientos a través del uso de la tecnología y desarrollarlas en el desempeño de sus funciones. Las *e-competencias* se clasifican en 6 áreas de aplicación: la disposición a relacionarse con la tecnología, el manejo básico de los computadores, el uso de los programas de edición (texto, cálculo y presentaciones), el manejo multimedia, la gestión de las redes sociales y finalmente, la aplicabilidad de las áreas anteriores en sus funciones para la generación de nuevo conocimiento. Esto implica que la empresa deba considerar el planteamiento de perfiles basados en competencias y por supuesto que las digitales sean

prioritarias para la capacitación de sus empleados y el desarrollo de los procesos de selección de personal.

Dado que internet es el medio de comunicación más utilizado en el mundo porque conecta a las organizaciones con los usuarios de manera directa e inclusive con sus *stakeholders*, se requiere que el manejo de las TIC se oriente hacia el desarrollo de competencias que favorezcan para la empresa los procesos organizacionales. Precisamente, los trabajadores requieren desarrollar sus competencias digitales relacionadas con el manejo de procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, buscadores virtuales y las tecnologías sociales -las herramientas ofimáticas y las sociales en internet-. En este sentido, la utilización de las TIC implica que las empresas consideren el desarrollo de las competencias digitales como una necesidad para el perfil de sus trabajadores.

La falta de competencias digitales de los trabajadores se convierte en una limitación para el desarrollo de las organizaciones, y un estancamiento para alcanzar la competitividad, puesto que en los diferentes procesos se necesita la inclusión de la tecnología y más allá del manejo de herramientas ofimáticas, se requiere el manejo de herramientas sociales en internet que faciliten la utilización de las TIC.

Las tecnologías sociales un mecanismo de comunicación con los *stakeholders*

El constante avance de la tecnología y de las diferentes formas de comunicación de las personas o usuarios de internet a través de las herramientas virtuales, han permitido que la conectividad afiance relaciones comerciales entre empresa y consumidor. De hecho, las TIC facilitan a las organizaciones la comunicación con sus *stakeholders*, como se ha indicado previamente, siendo este aspecto relevante para tener presente en la fijación de estrategias empresariales que conlleven a la mejora de los procesos productivos y comerciales. En este sentido, el uso de internet a través de herramientas que agrupan personas o tecnologías sociales, se convierte en una prioridad para las empresas considerando el alcance de las TIC.

Precisamente, las tecnologías sociales se han convertido en una herramienta facilitadora para las comunidades, porque han revolucionado la forma de comunicación de los seres humanos permitiéndoles el acceso a la información y hasta la personalización de productos y servicios. Algunos de los beneficios que las empresas pueden percibir con el uso de las TIC son la reducción de costos, agilización de procesos, aumento en la productividad, transacciones más rentables y estrategias dirigidas a segmentos específicos.

Dentro de las tecnologías sociales, se encuentran las redes sociales, unas poderosas herramientas de internet que fortalecen los lazos entre la marca y el cliente, conectándolos de manera virtual mediante una comunicación en doble vía. Las redes sociales permiten que las empresas tengan una conexión directa con los consumidores de sus productos y/o servicios, permitiéndoles la facilidad de entender cuáles son sus gustos y sus parámetros de consumo para ofrecerles productos y/o servicios casi a la medida. Este aspecto exige de las empresas flexibilidad en sus procesos para adecuarse a los requerimientos del cliente y la inclusión de aspectos relevantes de la cadena de valor en los productos para que los productos y/o servicios de la empresa sean preferidos por los consumidores y la empresa alcance la competitividad.

Las redes sociales como herramientas digitales, requieren el desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan al empleado utilizarlas de manera eficiente en el desempeño de sus actividades. Precisamente, siendo un medio de comunicación efectivo, directo y ágil porque está directamente enlazado con los consumidores, debe ser un canal utilizado por personal competente para hacer efectiva la transacción. Es por esto que las empresas requieren de la implementación de las tecnologías sociales considerando que también se requiere contratar el personal que posea las competencias en el manejo estas herramientas para el ámbito laboral y comercial, buscando ser más competitivos.

Aporte de las competencias digitales y las tecnologías sociales al proceso de comercialización del sector calzado en Bucaramanga como estrategia de valor agregado

La globalización es un hecho inminente que afecta a las organizaciones, donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación han eliminado las barreras físicas para el comercio internacional. El mundo está cambiando y con él, las formas tradicionales de los modelos de negocios, que se ven reflejados en los sectores tradicionales de las economías. El sector calzado en Bucaramanga es un potencial dinamizador de la economía santandereana porque genera más de 4,500 empleos directos e indirectos en la región. Sin embargo, las compañías de calzado no cuentan con el conocimiento ni la tecnificación, necesaria para su desarrollo y crecimiento, dificultándose para ellos la llegada al consumidor final. Sumado a estos aspectos, se destaca que el sector carece de la coordinación con el gobierno, la academia y el sector real, esto implica que se tengan limitaciones para que los empresarios sean competitivos. Otro hecho importante a considerar en esta problemática, es la forma en que han surgido los negocios de calzado en Bucaramanga porque han sido iniciativas empíricas, este aspecto implica que en el momento de creación de las empresas no se contaba con los conocimientos especializados que favoreciesen el tener un modelo productivo y que generase valor. Por otro lado, la actualidad del mercado por las exigencias de los consumidores y el surgimiento de competidores que ofrecen productos a más bajos costos implica que las empresas del sector calzado en Bucaramanga, requieren replantear sus estrategias de producción y comercialización para llegar al cliente de una forma más directa y ser competitivos en el mercado. En este sentido, la cadena de valor de las empresas de calzado está compuesta por fabricantes, distribuidores, comercializadores y consumidores, que vienen de un modelo de negocio empírico que debe ser reforzado a través de procesos que incluyan las TIC.

Para alcanzar lo anterior, el sector requiere de una atención especializada de parte de los gremios, del gobierno y de los empresarios, puesto los procesos económicos como la apertura económica y el aumento de la competencia requieren de la implementación de las TIC para ser competitivos. Precisamente, como los patrones de consumo han cambiado en la sociedad, las organizaciones se ven obligadas a cambiar el foco de atención en el producto, y preocuparse por entender las necesidades de consumidor para atenderlas de manera eficiente. Para ello, se requiere la inclusión de procesos de intercambio de

información a través de las TIC, con el objetivo de direccionar los esfuerzos estratégicos para llegar al consumidor de manera oportuna.

Sin embargo, las compañías del sector calzado requieren considerar otro factor que se asocia a su naturaleza. Las empresas son organizaciones conformadas por un conjunto de trabajadores que realizan sus funciones para aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo anterior, el recurso humano se convierte en uno de las más importantes de las áreas funcionales de las empresas, siendo el responsable de ejecutar los procesos para que la empresa sea competitiva. Precisamente, estos trabajadores requieren desarrollar sus habilidades tecnológicas requeridas por el perfil de la empresa en términos de implementación de las TIC en las funciones de sus labores profesionales a través de la fijación de las competencias digitales que se requieren de acuerdo al perfil del profesional que se desea contratar, y de esta manera, los trabajadores tendrán la habilidad de generar nuevo conocimiento para enlazar la tecnología con los procesos de la cadena de valor de la compañía.

En este sentido, las empresas requieren utilizar las tecnologías sociales como un mecanismo para agregar valor a sus procesos y ser competitivas, como ya se ha mencionado. Precisamente estas TIC son evidenciadas a partir de las redes sociales porque fortalecen las relaciones con los clientes para generar el reconocimiento de marca y mejorar la percepción de la imagen corporativa en los consumidores.

Las redes sociales son un canal de comunicación que favorece la interacción con los usuarios y que puede convertirse en el elemento clave que le agregue valor al proceso de comercialización de los productos de los empresarios del sector calzado de Bucaramanga. De hecho, hay dos herramientas importantes que requieren considerarse en la cadena de valor de las empresas de calzado, por su aporte a la ventaja competitiva y al valor diferencial que ofrecen frente a la competencia: las tecnologías sociales y las competencias digitales. Estas herramientas tecnológicas permiten que el trabajador interactúe a través de contenido multimedia con el consumidor, permitiéndole expresar sus opiniones para la mejora del servicio, además las redes sociales permiten que la marca llegue a una audiencia

masiva, la posibilidad de abrir nuevos mercados, de explorar nuevos campos, de segmentar los esfuerzos de la compañía y de reforzar los lazos con los integrantes de la cadena de valor.

Finalmente, es importante indicar que las empresas del sector calzado de Bucaramanga requieren plantear estrategias de comunicación y comercialización que les permitan ser competitivas en el mercado tras incluir a las tecnologías sociales dentro de su cadena de valor. De esta manera, las competencias digitales brindan habilidades en el manejo de las TIC a los trabajadores para desempeñarse de manera eficiente en sus funciones, utilizando las redes sociales como canal de comunicación y de comercialización con los usuarios o consumidores, permitiéndoles alcanzar la ventaja competitiva.

Referencias

Actívate (2016). Curso Actívate, Google España 2016, Interactive Advertising Bureau. Recuperado de <https://cursos.formacionactivate.es/marketing-digital/course>

Adell, J. (2007). Internet en el aula: las WebQuest. En J. Cabero & J. Barroso (Eds.), (24) 211-225. *Granada: Editorial Octaedro Andalucía*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=926900>

Alexa.com. (2016). The top 500 sites on the web. Recuperado de <http://www.alexa.com/topsites>

Ávila, M. M., Silva, M. D. C. H., & Miranda, J. Y. G. (2016). Modelo de competencias directivas en escenarios globales para las instituciones de educación superior. *RIDE Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 6(12). 1-13. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5415448>

Barhem, B., Salih, A. H. & Darwish A. Y. (2008). The Business Curriculum and the Future Employment Market: UAE Business Leaders' Views. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 2(13) 124-137. Recuperado de I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/17537980810890301>

DOI:

10.1108/17537980810890301

Bravo, M. V. C. (2016). Competitividad y Costos. *Revista Publicando*, 3(7), 312-321.

Cantero, J. M. M., Quintela, N. R., & Bellón, E. M. E. (2014). Percepción de competencias en el EEES: análisis en el Grado de Educación Primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17(3), 123-140.

Castañeda, L. (2010). Aprendizaje con redes sociales. Tejidos educativos para los nuevos entornos. *MAD Eduforma: Sevilla*.

Cocktail Analysis. (2015). Presentación de resultados Observatorio Redes Sociales VII Ola. Recuperado de <http://tcanalysis.com/blog/posts/vii-observatorio-redes-sociales>

Conchado, A., Carot, J. M., & Bas, M. C. (2015). Competencies for knowledge management: development and validation of a scale. *Journal of Knowledge Management*, 19(4), 836-855.

Coronas, T., & Blasco, M. A. (2015). Students and employers perception about the development of digital skills in higher education. *Revista de educación*, 367(27), 63-90.

Coto, M. (2012). El plan de marketing digital: blended marketing como integración de acciones *on* y *offline*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44107034_El_plan_de_marketing_digital_Blended_Marketing_como_integracion_de_acciones_on_y_offline_M_Alonso_Coto_prol_de_Jos_e_Maria_Sanabria_Gildo_Seisdedos

Ganotakis, P. & Love, J. H. (2012). The innovation value chain in new technology-based firms: Evidence from the UK. *Journal of product innovation management*, 29(5), 839-860.

Guzmán, D., A. P. & Abreo V., C. A. (2015). "E-commerce: Competencias digitales en el sector del calzado en Bucaramanga para aumentar la competitividad utilizando las TIC al servicio del teletrabajo". Sistema de Investigaciones Siunab (pp. 3-5).

Guzmán, A. P., & Moral, M. E. D. (2014). Tendencias de uso de YouTube: optimizando la comunicación estratégica de las universidades iberoamericanas. *Observatorio (OBS*)*, 8(1), 69-94.

Hervás, D. S. (2013). Estrategias de comunicación en redes sociales. Usuarios, aplicaciones y contenidos. *Sphera Publica*, 1(13), 183-185.

IAB (2015). VI Estudio Redes Sociales de IAB Spain. Recuperado de [http://www.iabspain.net/wpcontent/uploads/downloads/2015/01/Estudio Anual Redes Sociales 2015.pdf](http://www.iabspain.net/wpcontent/uploads/downloads/2015/01/Estudio_Anual_Red_Sociales_2015.pdf)

Jones, C., Alderete, M. V., & Motta, J. J. (2014). Adopción del comercio electrónico en Micro, Pequeñas y Medianas empresas comerciales y de servicios de Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 164-175 (165).

López, A. B. (2015). Acuerdos regionales de competitividad y 'governabilidad' en las cadenas de valor (cv). El caso de la CV cacao-chocolate región nororiental. *Revista Mundo Económico y Empresarial*, (6), 63-70.

Martin, L. & Omrani, N. (2015). An assessment of trends in technology use, innovative work practices and employees' attitudes in Europe. *Applied Economics*, 47(6), 623-638

Medina, A. M. N., & Castro, S. Y. P. (2016). La adopción del marketing digital en empresas de Aguascalientes. In Memorias del Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Aguascalientes.

Moro, A. I., Moro, J. C. I., López, J. M., & Ordaz, M. G. (2016). Las competencias digitales en las grandes empresas del sector empresarial español. (*Digital skills in big companies of the Spanish business sector*). *TecEmpresarial*, 10(2), 41-49. Recuperado de http://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/2654/2383

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

Mudambi, R. & Puck, J. (2016). A Global Value Chain Analysis of the 'Regional Strategy' Perspective. *Journal of Management Studies*. 6(53), 1076-1093. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/joms.12189/pdf>

Navas R. J. F., Díaz P. O. L., & Rojas. M. L. (2014). La competitividad bajo el modelo del diamante de Porter: un reto para la industria del calzado de Bucaramanga. Recuperado de <http://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/12112>

Ortega, J., W. A. (2011). Estructura y dinámica competitiva del sector calzado en Bucaramanga. *Memorias*, 9(15), 55-68.

Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2015). How smart, connected products are transforming companies. *Harvard Business Review*, 93(10), 53-71.

PTP. (2013). Así avanza la transformación productiva 2013. Programa de Transformación Productiva, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/documentos/INFORME%20COMPLETO%20PTP.pdf>

Rodríguez, J. M. S., Cerveró, G. A., López, B. G., & Abad, F. A. (2010). Las competencias en TIC del profesorado y su relación con el uso de los recursos tecnológicos. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 18(10), 1-33.

Shen, B., & Bissell, K. (2013). Social media, social me: A content analysis of beauty company's use of Facebook in marketing and branding. *Journal of Promotion Management*, 19(5), 629-651.

Vanguardia Liberal. (julio, 2016). Colombia no impondrá antidumping a calzado. Recuperado de <http://www.vanguardia.com/economia/nacional/366477-colombia-no-impondra-antidumping-a-calzado>

Vargas-D'Uniam, J., Campos, L. C., Díaz, G. S., & Badia, A. (2014). Relación entre las competencias digitales de docentes de educación básica y el uso educativo de las tecnologías en el aula. *Profesorado: Revista de curriculum y formación del profesorado*, 18(3), 361-377.

I+D Revista de Investigaciones ISSN 22561676 Volumen 1 Número 1 Año 01 Enero-Junio 2013 pp.xx-xx

Ph.D. ALBA PATRICIA GUZMÁN DUQUE, CRISTIAN DAVID GUTIERREZ ROJAS
Las competencias digitales y el uso de las tecnologías sociales: el valor agregado en la
comercialización en el sector calzado en Bucaramanga.

Vota, A. M. A., Gastelú, C. A. T., & Muñoz-Repiso, A. G. V. (2011). Competencias en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de los estudiantes universitarios. *Revista Latina de Comunicación Social*, 6(66), 130-152. Recuperado de http://www.revistalatinacs.org/11/art/927_Mexico/06_Arras.html

WEF. (2016). World economic forum annual meeting 2016: mastering the fourth industrial revolution. Retrieved from <https://www.weforum.org/reports/world-economic-forum-annual-meeting-2016-mastering-the-fourth-industrial-revolution>

Weigend, A., Dias, G., & Chow, A. (2012). Tecnologías Sociales. El poder de las conversaciones en red. Recuperado de <http://craig.com.ar/biblioteca/1/Tecnologias%20Sociales%20-%20El%20poder%20de%20las%20conversaciones%20en%20red.pdf>