

E-Business Model Proposal in Human Talent Management in a company in the commercial sector in Trujillo-Peru, 2022

Paola Guarniz Santillán, Ing.¹, Kiara Muñoz Villalobos, Ing.², Perla Rodriguez Marchena, Ing.³, Liliana del Pilar Valqui Jimenez, Ing.⁴ and Rocio Capuñay-Puyén, Master¹

¹Universidad Privada del Norte, Perú, N00088663@upn.pe, N00171871@upn.pe, N00135360@upn.pe, N00175980@upn.pe, rocio.capunay@upn.pe

Abstract– The objective of this paper was to describe the business model of the company Ecreea Company S.A.C. of Trujillo and identify the concepts of E-business that allow proposing an online business to improve the value offer. The processes that the company has were announced and those that are around the Human Talent Management area were chosen to improve the productivity of its employees and the work environment in the organization, which is why the design of a digital platform that serves as support in terms of training is proposed, Payroll, staff turnover, etc., whose purpose is to align employees with the objectives of the company. Finally, the current situation of the company was detailed, both internally and externally, the proposed business model, the technological infrastructure was also developed along with the design of the web solution and the E-business improvement plan based on said solution.

Keywords: E-Business, Business Model, Technology, B2E.

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).

ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).

DO NOT REMOVE

Propuesta de un modelo de negocio E-Business en el área de Gestión del Talento Humano en una empresa del sector comercial en Trujillo-Perú, 2022.

Paola Guarniz Santillán, Ing.¹, Kiara Muñoz Villalobos, Ing.², Perla Rodríguez Marchena, Ing.³, Liliana del Pilar Valqui Jimenez, Ing.⁴ and Rocio Capuñay-Puyén, Master¹

¹Universidad Privada del Norte, Perú, N00088663@upn.pe, N00171871@upn.pe, N00135360@upn.pe, N00175980@upn.pe, rocio.capunay@upn.pe

Resumen– El objetivo del presente trabajo fue describir el modelo de negocio de la empresa Ecreea Company S.A.C. de Trujillo e identificar los conceptos de E-business que permitan proponer un negocio en línea para mejorar la oferta de valor. Se dio a conocer los procesos con los que cuenta la empresa y se eligió los que están en torno al área de Gestión de Talento Humano para mejorar la productividad de sus colaboradores y el clima laboral en la organización, es por ello por lo que se propone el diseño de una plataforma digital que sirva de apoyo en cuanto a capacitaciones, planillas, rotación de personal, etc., cuyo fin sea alinear a los colaboradores con los objetivos de la empresa. Finalmente, se detalló la situación actual de la empresa, tanto de manera interna y externa, también se desarrolló el modelo de negocio propuesto, la infraestructura tecnológica junto con el diseño de la solución web y el plan de mejora de E-business en base a dicha solución.

Palabras Clave: E-Business, Modelo de Negocio, Tecnología, B2E.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, dada la reciente crisis sanitaria y la guerra suscitada entre Russia y Ucrania, diversos mercados han tenido que reinventar sus modelos de negocios, como es el caso de España en el sector Retail, pues para Domingos Esteves, miembro del comité de expertos de la Asociación Española del Retail (AER), su visión es más optimista ya que considera que estas dificultades generan oportunidades para lograr impulsar el Retail en dicho país, más aun contando con los medios necesarios para dar solución y dar una revisión a los actuales modelos de negocios e introducir mejores prácticas.

Por otro lado, situándose en un contexto nacional, la llamada reinención de los modelos de negocio se está viendo direccionado hacia un contexto digital; un claro ejemplo de ello es lo que afirma Helmut Cáceda, presidente ejecutivo de la Cámara Peruana de Comercio Electrónico, el 70% del E-commerce está en Lima y el otro 30% restante es de provincias, pero diferenciando los conceptos de oferta, demanda y volúmenes de venta ya que las cifras varían de acuerdo con cada ítem y territorio [1]. Y respecto a la provincia de Trujillo, esta se encuentra entre las ciudades líderes de este ecosistema digital, concertando el 15% de compradores digitales, pues al consumidor trujillano se le considera multidispositivo, hiperconectado y muy exigente al momento de realizar una compra, es por ello por lo que especialistas recomiendan que

las empresas locales deberían incluir a la tecnología como un socio estratégico en su negocio [2].

Dentro del marco del comercio electrónico se presentan diversos estudios ya realizados, como es el caso del trabajo de investigación de un “Plan de negocio para la venta de alimentos y productos para mascotas bajo el modelo de un e-business en el mercado de Lima Norte, Lima Centro y en el distrito de San Juan de Lurigancho”, donde su objetivo radica en determinar la viabilidad de un plan de negocio basado en un e-business dedicada a la venta de alimentos y productos para mascotas y como resultado obtuvieron que dicho plan es viable económicamente y que se regirán bajo los principios del modelo de negocio de red Network Orchestrator, dado que dicho modelo incluyen las nuevas tecnologías aplicadas al e-business volviendo a los negocios más eficientes y flexibles en el mercado, permitiendo tomar decisiones acertadas [3].

Asimismo, [4] en su investigación nos dice que el e-business es una nueva forma de negocio, teniendo en cuenta la necesidad de mejoras a través de Internet y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, donde los niveles de estructura y sistemas de gestión permiten transformar una organización en una organización inteligente.

Y según [5], las organizaciones deben ser flexibles y fácilmente cambiables, puesto que el entorno empresarial se ha vuelto más complejo en el marco actual, por lo que las organizaciones deben mantener su competitividad en el mercado, implementando mecanismos de digitalización en forma de capacidades de e-business, por lo que en su investigación condujeron a la eficiencia y el rendimiento de los empleados con la implementación e-business.

Es por ello que, la importancia del estudio se encuentra en las herramientas digitales que se están considerando para la propuesta, las metodologías aplicadas y en la generación de estrategias de valor para la empresa, que aportarán al crecimiento en TI que están obteniendo; puesto que Ecreea busca la mejora e innovación para mejorar el logro de resultados de alto impacto, y esto de la mano de sus colaboradores, pues contribuyen con su aprendizaje; por ello la propuesta de un e-commerce integrado a un B2E, para seguir sumando al desarrollo interno y por ende al crecimiento organizacional.

II. SUSTENTO TEÓRICO

A. Modelo de negocio

En el contexto actual, hablar sobre modelos de negocio involucra la entrega de valor para el cliente, ya sea por parte de una persona o empresa, tal y como lo define Alexander Osterwalder. Asimismo, también están los modelos de negocios digitales, apoyándose en las nuevas tecnologías, donde las empresas se adaptan a ellas para subsistir en el mercado y generar una ventaja competitiva, mejorando sus servicios hacia todos sus stakeholders y clientes, realizando propuestas de valor y monetización en beneficio de la organización [6].

B. Infraestructura tecnológica

Dada la reciente crisis sanitaria suscitada en los últimos dos años, también se está hablando de una reinención de los modelos de negocio donde se tiene como base de todo a la digitalización, debido a que ahora los negocios con una tienda física deben coexistir con el crecimiento del comercio online a consecuencia del incremento en las TI. Tal y como lo menciona Álvaro Ota, gerente de la Asociación Nacional de Centrales de Compra y Servicios ANCECO, quién afirma que el construir una infraestructura tecnológica adecuada, incluyendo sistemas interconectados de gestión omnicanal y puntos de venta, soluciones en la gestión de pedidos y en aspectos de almacenamiento, dará agilidad, flexibilidad y escalabilidad a los retailers para afrontar el dinamismo y los retos del mercado actual, ya que permitirá obtener un mayor conocimiento del cliente, sus hábitos y expectativas, facilitando el establecimiento de relaciones [7].

C. E-Commerce

Otro concepto clave relacionado a la investigación es el e-commerce, el cual va más allá de solo ofrecer un producto por internet o tener una página web, puesto que, en este proceso se toman aspectos claves como el de tomar en cuenta las formas de pago, métodos de entrega de los productos ofrecidos, la disponibilidad de estos, el tiempo que tomará entregar el producto, su embalaje, cambios o devoluciones, entre otras cuestiones importantes a considerar para el cliente [8].

D. E-Business

Al hablar de e-commerce, es importante mencionar al concepto de e-business, el cual viene a ser la introducción de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) con el fin de llevar a cabo las actividades y nuevas estrategias de un negocio, este término cambia radicalmente la concepción tradicional de compra-venta de productos o prestaciones de servicios, pues produce un efecto de globalización en el acceso a los mercados y recursos; e-business engloba el conjunto de actividades económicas y prácticas de gestión empresarial que se efectúan a través de Internet [9].

III. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Describir el modelo de negocio de la empresa Ecreea Company S.A.C. de Trujillo e identificar los conceptos de e-business que permitan proponer un negocio en línea para mejorar la oferta de valor, en el último semestre del 2022.

B. Objetivos Específicos

- Analizar el contexto situacional de la empresa Ecreea Company S.A.C. relacionada con su actual modelo de negocio.
- Elaborar un modelo de negocio para la empresa Ecreea Company S.A.C. considerando una propuesta de valor mediante el modelo Canvas
- Considerar procesos por automatizar en la Ecreea Company S.A.C.
- Determinar los componentes tecnológicos que requiere la solución Web propuesta, para hacer posible la propuesta de valor de la empresa Ecreea Company S.A.C., durante el quinto mes del año 2023.
- Determinar los sistemas de gestión empresarial para la organización.
- Elaborar un plan de mejora para la transformación digital de Ecreea Company S.A.C.

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

A. Método de estudio

La presente investigación llevada a cabo por el equipo de trabajo es de carácter Propositiva, ya que se realizó una iniciativa o propuesta de mejora en uno de los procesos de la organización para dar solución a los problemas identificados y en el mejor caso pueda ser implementado con el fin de lograr altos niveles de productividad. Por lo cual, se analizó la situación actual de la empresa para unificar los procesos de la compañía y seleccionar el proceso crítico que requiera una mejora en base a los conceptos de E-business.

En la imagen se puede apreciar el diseño del tipo de investigación propositiva que se consideró. Lo cual, este diseño hace referencia a una estrategia para conseguir una solución ante las incidencias pertinentes.

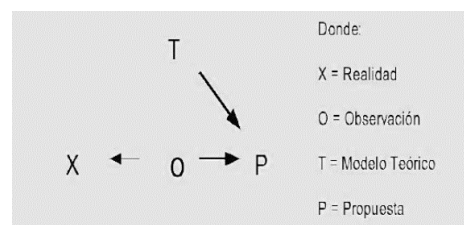
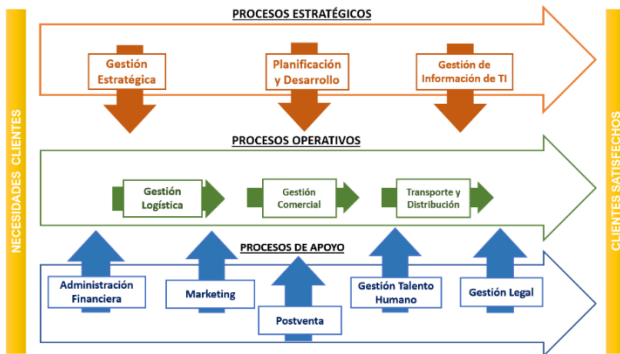


Fig. 1 Diseño de la investigación

B. Población y Muestra

La población en estudio estuvo constituida por la empresa Ecreea Company S.A.C. Trujillo, Perú. En base a ello, se consideraron procesos imprescindibles de la organización y las interrelaciones entre ellos. Por consiguiente, se muestra el mapa de proceso:

Fig. 2 Mapa de procesos Ecreea Company S.A.C.



Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la Fig. 2 el mapa de procesos y con los 11 procesos analizados, se tiene que la unidad en estudio es el proceso de Gestión del Talento Humano lo cual requiere de una propuesta de intranet para mejorar el desempeño del cliente interno de la empresa Ecreea Company con la finalidad de lograr una mejor productividad y por ende generar un incremento en las ventas.

C. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se consideraron instrumentos con el fin de recaudar datos para realizar el análisis respectivo.

Mapa de empatía

Se hace uso de la herramienta para definir características de los clientes, lo cual todos los aspectos que define el mapa de empatía están relacionados con las emociones.



Fig. 3 Mapa de Empatía Fuente: Elaboración propia

Cuestionario

A partir del aprendizaje obtenido en el después la capacitación de la intranet para los clientes internos de la empresa Ecreea y atendiendo a las necesidades de cada empleado, se diseñó un cuestionario que recoge 15 preguntas, lo cual incluyó los siguientes aspectos:

- Orientación a la tecnología y uso de esta por parte del usuario
- Acceso y frecuencia de uso de la intranet

- Experiencia de usuario (usabilidad, búsquedas, calidad de contenidos, diseño)
- Utilidades percibidas por el usuario de la intranet

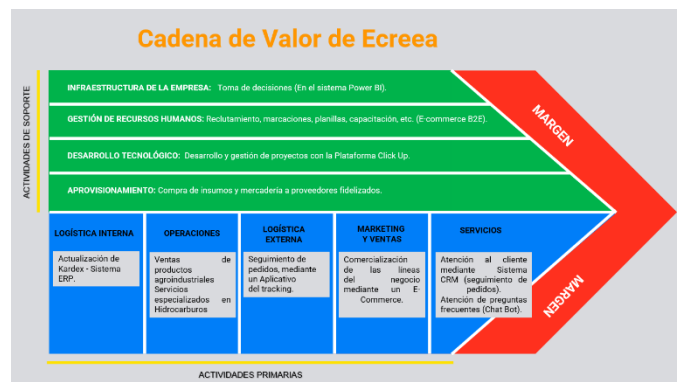
V. RESULTADOS

Los resultados obtenidos tras la propuesta de un modelo de negocio E-business a la empresa Ecreea Company S.A.C., en relación con los objetivos establecidos fueron los siguientes:

1. Analizar el contexto situacional de la empresa Ecreea Company S.A.C. relacionada con su actual modelo de negocio

Realizamos una revisión sobre el estado actual de la empresa mediante el diseño de su cadena de valor, véase en la Fig. 4.

Fig. 4. Proceso de la Cadena de Valor



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, el análisis del entorno competitivo mediante el Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter en la Fig. 5

Fig. 5 Las 5 fuerzas de Porter



Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo, la comparación con sus competidores fue realizada en una matriz de perfil competitivo detallada en la Tabla 1. Es así como se llegó a conocer que el modelo de negocio actual de Ecreea está basado en un E-commerce B2B, el cual realiza la venta de suministros agrícolas, de hidrocarburos, seguridad industrial, construcción, laboratorio industrial y de servicios especializados a empresas del sector, a nivel nacional.

Tabla 1. Matriz de Perfil Competitivo

Factores Críticos de Éxito	Peso	Ecreea Company S.A.C.		IPESA S.A.C		Globaltec S.A.C.		Hampi Industrial E.I.R.L.	
		Cal.	Val	Cal.	Val	Cal.	Val	Cal.	Val
Calidad en productos ofrecidos	0.20	3	0.6	4	0.8	3	0.6	3	0.6
Desarrollo Digital	0.07	2	0.14	4	0.28	3	0.21	1	0.2
Diversificación de Mercados	0.15	4	0.6	3	0.45	4	0.6	3	0.6
Fidelización de clientes	0.06	2	0.12	3	0.18	4	0.24	1	0.2
Gestión de Nuevos Proyectos	0.10	3	0.3	4	0.4	2	0.2	2	0.4
Personal calificado	0.08	3	0.24	3	0.24	3	0.24	2	0.4
Precios competitivos	0.20	3	0.6	3	0.6	3	0.6	2	0.4
Servicio con atención personalizada	0.05	4	0.2	3	0.15	2	0.1	1	0.2
Variedad de productos	0.09	4	0.36	4	0.36	4	0.36	2	0.4
TOTAL	1.00	28	3.2	31	3.5	28	3.15	17	3.4

Nota: Elaboración propia

2. Elaborar un modelo de negocio para la empresa Ecreea Company S.A.C. considerando una propuesta de valor mediante el modelo Canvas.

Para la elaboración del modelo de negocio se tuvo en cuenta que la empresa ya contaba en el área comercial con un E-commerce, es por ello por lo que se propuso un modelo en torno al área de Gestión de Talento Humano y mediante las herramientas del Mapa del Valor y el perfil del cliente, que se pueden ver en la Fig. 6.

Fig. 6 Propuesta de valor
Fuente: Elaboración propia



Mapa de Valor

Perfil del cliente

Y posterior a ello se describió la propuesta a implementar y a quienes estará dirigida para luego desarrollar lienzo Canva, ver Fig. 7, e identificar los componentes necesarios y formular la

propuesta de valor que consta de una plataforma digital, llamada BE2 Employee, donde los principales actores serán los colaboradores permitiendo mejorar el clima laboral, reduciendo la rotación de personal y la alineación de objetivos de la empresa.

Fig. 7 Modelo de Negocio en el Lienzo Canvas
Fuente: Elaboración propia



3. Considerar procesos por automatizar en la Ecreea Company S.A.C.

Con la automatización robótica de procesos (RPA), la cual podemos definir como el uso de robots de software para automatizar labores diarias que son consideradas repetitivas o rutinarias y que usualmente son realizadas por un colaborador de la empresa [10], se consideraron dos procesos por automatizar en la empresa en estudio los cuales se detallan en la tabla 2

Tabla 2 Procesos candidatos a automatizar

Área	Proceso	Descripción
Gestión del Talento Humano	Administración del Personal	Gestionar envío de correos automáticos a los colaboradores ya sea por bienvenida, aniversarios, cumpleaños, beneficios, actividades de integración, juegos, etc.; así mantener un clima laboral ameno y de integración entre las áreas de la empresa.
Comercial	Proceso de Ventas	Al momento de que el cliente envía un requerimiento de cotización, se le envía un correo en respuesta inmediata al cliente, informando que se le enviará la cotización a la brevedad posible. De igual forma cuando llega una Orden de Compra, una respuesta inmediata de que se está gestionando la OC para programación de despachos.

Nota: Elaboración propia.

4. **Determinar los componentes tecnológicos que requiere la solución Web, para hacer posible la propuesta de valor de la empresa Ecreea Company S.A.C.**

Para determinar los componentes tecnológicos que se necesitan para la solución web propuesta en primer lugar hemos realizado un estudio de las tecnologías existente en la empresa, ya sea a nivel de hardware y software a través de un inventario detallado en la tabla 3.

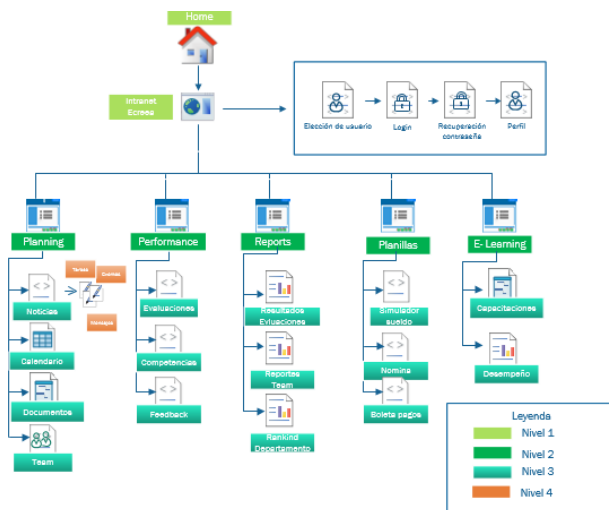
Tabla 3 Inventario de activos de TI

Equipos de Hardware	Equipos de Software
Computadora desktop	Windows 10 Profesional
Notebook	Sistema ERP - Sprinter
Teléfonos Celulares	Ecommerce
Impresora	Antivirus Panda
Accesorios	Office 365 para negocios
Equipos electrónicos	Adobe Acrobat Reader
Equipo de comunicación	Winrar
	AnyDesk
	Navegador Google Chrome
	Lighshot

Nota: Elaboración propia.

Posteriormente, a nivel de arquitectura de información se muestra la agrupación, clasificación y jerarquía de contenidos del sitio Web del negocio en línea y para este caso se habla de un intranet, ver Fig.8.

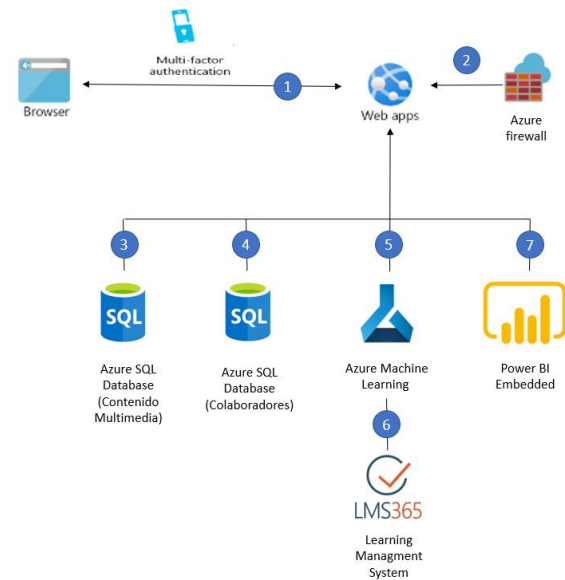
Fig. 8 Mapa de sitio de la solución web
Fuente: Elaboración propia



Adicionalmente, en cuanto al backend consideramos componentes de la plataforma de Microsoft Azure y entre ellos tenemos el navegador, identificador de autenticación, las Web Apps (servicio que nos permitirá hospedar en la nube aplicaciones Web), el firewall (para la seguridad en los datos), bases de datos (para almacenar el contenido y los

colaborados), Azure Machine Learning y la plataforma base de LMS365 (para crear y administrar soluciones de aprendizaje automático) y el servicio de Power BI (para reportes); todos estos elementos se detallan en la Fig. 9 y cuyo presupuesto está alrededor de los \$. 2400.00 en total, ver tabla 4.

Fig. 9 Componentes tecnológicos en Microsoft Azure



Fuente: Elaboración propia

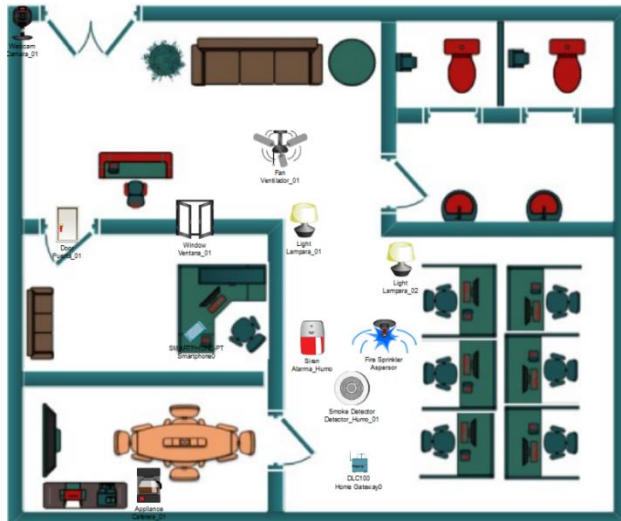
Tabla 4 Presupuesto de componentes tecnológicos en Microsoft Azure

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
Azure SQL Database	Es un motor de base de datos de plataforma como servicio (PaaS) que maneja funciones, como la actualización, la aplicación de parches, las copias de seguridad, etc.	\$. 372.97
Azure Machine Learning	Es un servicio en la nube que permite acelerar y administrar el ciclo de vida de los proyectos de aprendizaje automático	\$. 913.11
Power BI Embedded	Power BI Embedded permite insertar de manera sencilla informes visuales e interactivos en las aplicaciones (APIS)	\$. 735.91
Azure Firewall	Es un servicio de seguridad de firewall de red inteligente que incorpora alta disponibilidad, escalabilidad en la nube.	\$. 288.35
Web app	Es una plataforma que permite publicar aplicaciones web que se ejecutan en múltiples marcos y están escritas en diferentes lenguajes de programación.	\$. 54.75
App Configuration	Permite definir una configuración que se puede compartir entre varias aplicaciones, incluye las aplicaciones que se ejecutan en App Service, así como otras plataformas.	\$. 36.06
TOTAL		\$. 2,401.15

Nota: Elaboración propia.

Adicionalmente, consideramos como parte de la tecnología proponer una oficina inteligente mediante la conectividad del Internet de las cosas (IoT), teniendo en cuenta dispositivos como sensores, controladores y actuadores y esto se ve reflejado en la Fig. 10 que incluye un plano de ubicación de las oficinas de la empresa.

Fig. 10 Ubicación de dispositivos del Diagrama IoT



Fuente: Elaboración propia

5. **Determinar los sistemas de gestión empresarial para la organización.**

Realizamos un análisis de los sistemas con lo que ya cuenta la empresa y entre ellos se tiene:

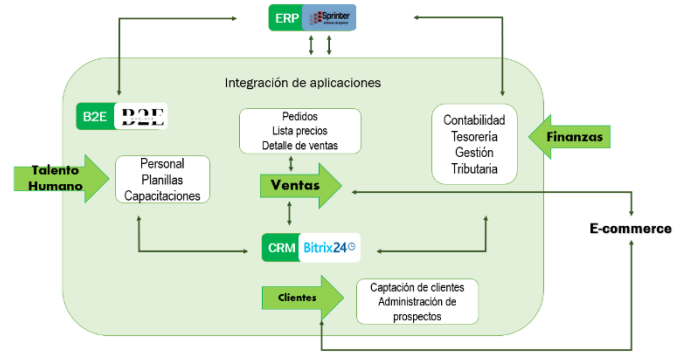
- ERP Sprinter que se adapta a las necesidades de la compañía asegurando un flujo rápido de trabajo y confiabilidad en los datos.
- E-commerce para la venta de los productos y/o suministros que oferta la empresa.

Y como propuesta se han determinado los siguientes sistemas:

- CRM Bitrix 24, dado que es una plataforma que apoya en el seguimiento de los clientes y permite llegar a concretar una venta, adicionalmente apoya a la fuerza de ventas permitiendo una mejor organización de las actividades que se realizan.
- Plataforma digital B2E Employee, el cual es nuestra propuesta de valor detallada anteriormente en el lienzo canvas.

Toda la integración de los sistemas antes mencionados se muestra en la Fig. 11, también detallando sus interacciones.

Fig. 11 Diagrama de sistemas de gestión empresarial

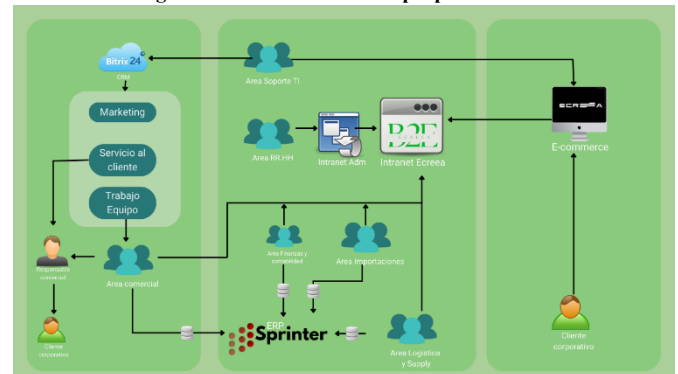


6. **Elaborar un plan de mejora para la transformación digital de Ecrea Company S.A.C.**

Consideramos la elaboración de un plan de mejora para la transformación digital de la empresa en estudio el cual constó de las siguientes fases o etapas:

- Etapa 1: Adquisición del conocimiento y evaluación de capacidades
Mediante la primera etapa se obtiene una visión más clara de los requerimientos del cliente, como también cuales son las capacidades que debe tener la empresa para lograr la satisfacción de dichos requerimientos. Una de las herramientas que logramos hacer uso fue el mapa de empatía para conocer a nuestros clientes, asimismo la aplicación de un cuestionario que permitía conocer más a dichos clientes
- Etapa 2: Diseño E – Business
En esta etapa se desarrolló un diseño que hace coincidir la base de la nueva estructura con lo especificado en el punto anterior. El diseño se muestra en la Fig. 12.

Fig. 12 Diseño de E-Business propuesto



Fuente: Elaboración propia

- C. Etapa 3: Anteproyecto E – Business
En esta etapa se conectó el diseño, los objetivos del negocio y la parte tecnológica. En el cual se describen los hitos a desarrollar y alcanzar. Dichos hitos abarcan desde la justificación para el proyecto de E-business, presupuesto estimado, riesgos hasta la conformación del equipo a cargo.
- D. Etapa 4: Aplicación y desarrollo
Consiste en convertir el anteproyecto de la etapa 3 en aplicaciones integradas. Considerando como aplicaciones a B2E Employee y Marketing B2E.

VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el modelo de negocio de la empresa Ecreea S.A.C. de Trujillo, se identificaron los conceptos de e-business, con la estrategia B2E definida en la gestión de recursos humanos para mejorar la productividad de la organización y fidelizar al 60% de los empleados internos a través de los módulos ofrecidos en el portal de la empresa. Así mismo, [4] en su investigación nos dice que el e-business es una nueva forma de negocio, teniendo en cuenta la necesidad de mejoras a través de Internet y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Los niveles de estructura y sistemas de gestión permiten transformar una organización en una organización inteligente. Por lo tanto, el modelo de negocio de la empresa Ecreea ha conseguido una propuesta de valor B2E (Business to employee) entendiendo la estrategia de e-business para que los objetivos de negocio se alinean con el portal corporativo (Intranet) y se consiga el monitoreo y control del desempeño de los empleados.

Es importante que las organizaciones sean flexibles y fáciles al cambio, ya que el entorno empresarial se ha vuelto más complejo hoy en día y las organizaciones deben mantener su competitividad en el mercado implementando mecanismos de digitalización en forma de capacidades de e-business, por lo que en su investigación condujeron a la eficiencia y el rendimiento de los empleados con la implementación e-business [5].

Por lo tanto, los resultados demuestran que la digitalización de la comunicación es una necesidad para las empresas y una estrategia crucial para informar, conectar y motivar a los empleados. El 35% de los encuestados está muy de acuerdo y el 37% está de acuerdo en que los procesos de comunicación interna son más eficaces cuando se utilizan herramientas digitales. Al mismo tiempo que la implementación de los módulos para la propuesta B2E [5].

Según [3] en su investigación desarrolla la planificación de e-business para la venta de alimentos para mascotas, el cual se sujetó a principios de modelo de negocio de la red Network Orchestrator, ya que las nuevas tecnologías de conexión de redes aplicadas al e-business apuntan a volver más eficiente y flexible como mencionada [5]. Dando como resultado la información del mercado que les permite tomar decisiones oportunas, incluyendo las buenas estrategias para mantenerse competitivo en el mercado y considerando que representa el 37% de los clientes con demanda potencial donde su objetivo

es lograr una atención mensual de 1,203 hogares con una penetración de 0,58% del mercado potencial.

Por lo que podemos analizar, que en comparación con el modelo de negocio B2E en la empresa Ecreea nos ayuda a mejorar la calidad y la rapidez respuesta en los procesos del negocio o en un proceso específico como es en nuestro caso la gestión en recursos humanos, y es útil en varios ámbitos, ya que incrementa las utilidades a través del desempeño óptimo de los empleados en un 30%, minimiza los costos en los recursos de creación de la intranet teniendo claro el modelo de negocio y tiene el potencial de proporcionar información precisa, acelerar el proceso de toma de decisiones y reducir la carga administrativa.

VII. CONCLUSIONES

En la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1 Se describió el modelo de negocio B2E para ser propuesto para el área de Gestión de Talento Humano de Ecreea Company S.A.C. para un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa.
- 2 Se analizó la información necesaria para conocer el contexto de la empresa en estudio teniendo en cuenta tanto lo interno y externo de la empresa, los productos o servicios ofrecidos, principales competidores y los procesos en los que se desenvuelve la organización.
- 3 Se elaboró el lienzo Canvas para identificar los componentes necesarios al generar la propuesta de valor, esto en base al desarrollo de herramientas como el mapa de valor y el perfil del cliente.
- 4 Se consideraron dos procesos para incluir en las tecnologías de software de Robotic Process Automation (RPA): administración del Personal y parte del proceso de ventas, ambos teniendo en cuenta el envío de correos según corresponda las actividades de cada área.
- 5 Se determinó el diagrama de componentes tecnológicos y su presupuesto respectivo en la plataforma Microsoft Azure el cual asciende a \$. 2,401.15.
- 6 Se determinaron los sistemas de gestión empresarial, integrando el ERP Sprinter, el CRM Bitrix 24 y la plataforma B2E Employee propuesta para la mejora de la organización y sus procesos.
- 7 Se elaboró un plan de mejora basado en las etapas de Adquisición del conocimiento y evaluación de capacidades, Diseño E-Business, Anteproyecto y Aplicación y Desarrollo para la planificación de la estrategia de E-business.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa Ecreea Company S.A.C. use el presente trabajo de investigación para futuros cambios que se puedan efectuar, dado que esta investigación muestra los pasos o etapas que se pueden considerar para una mejora en los procesos de la empresa es estudio.
2. Se recomienda considerar la propuesta para implementar un modelo de negocios en el área de Gestión del

Talento Humano y mejorar el clima laboral en la empresa permitiendo a sus colaboradores ser más productivos.

3. Se recomienda tener en cuenta para los procesos que son rutinarios y/o repetitivos la automatización robótica de procesos (RPA), ya que de gran ayuda para optimizar las actividades

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer en primer lugar a Dios por su guía y fortaleza, al equipo de trabajo por la dedicación y esfuerzo constante, a nuestros familiares y docentes que nos apoyaron en el transcurso del ciclo académico para lograr cumplir nuestros objetivos trasados y finalmente, gracias a la orientación y acompañamiento de la Ing. Rocío Capuñay por las enseñanzas de las herramientas tecnológicas aprendidas y su vocación de maestra.

REFERENCIAS

- [1] C. Flores Córdova, «Helmut Cáceda: “Arequipa, Trujillo y Tacna han tenido avances significativos en comercio electrónico” - Infomercado - Noticias», *infoMercado*, 26 de julio de 2022. <https://infomercado.pe/helmut-caceda-arequipa-trujillo-y-tacna-han-tenido-avances-significativos-en-comercio-electronico/> (accedido 22 de noviembre de 2022).
- [2] E. Suluco, «Comercio electrónico: Trujillo se ubica entre las provincias líderes», *NewsTrujillo*, 26 de abril de 2022. <https://newstrujillo.com/comercio-electronico-trujillo-se-ubica-entre-las-provincias-lideres/> (accedido 22 de noviembre de 2022).
- [3] J. Bustamante Villegas, J. A. León Hilario, W. A. Montañez Vera, y D. Y. Sánchez Fustamante, «Plan de negocio para la venta de alimentos y productos para mascotas bajo el modelo de un e-business en el mercado de Lima Norte, Lima Centro y en el distrito de San Juan de Lurigancho», ESAN, Lima-Perú, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1701>
- [4] D. K. L. M. Figueroa, A. O. B. Ramirez, B. B. A. Sulca, D. L. P. Casabona, y L. E. K. Aguilar, «Aplicación del e-Business en las organizaciones inteligentes», *Econ. Negocios*, vol. 4, n.º 1, Art. n.º 1, abr. 2022, doi: 10.33326/27086062.2022.1.1347.
- [5] M. Y. Carrillo Araujo, «Principales capacidades que deben desarrollar las pequeñas y medianas empresas durante la implementación del proyecto E-Business», Universidad del Pacífico, Lima-Perú, 2022. [En línea]. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3628/Carrillo%20Mariel_Tesis_Administraci%C3%B3n_2022.docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [6] J. S. Hurtado, «¿Cuáles son los modelos de negocios digitales más utilizados?», *Think. Innov.*, ago. 2021, Accedido: 23 de noviembre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.iebschool.com/blog/modelos-negocios-digitales-mas-utilizados-digital-business/>
- [7] O. Cortés, «Situación y retos del retail en España», *Interempresas*, 08 de 2022. <https://www.interempresas.net/Licencias/Articulos/39048>

8-Situacion-y-retos-del-retail-en-Espana.html (accedido 23 de noviembre de 2022).

- [8] K. Palacios, «La evolución del e-commerce - América Retail», *América Retail*, 30 de agosto de 2022. <https://www.america-retail.com/colombia/la-evolucion-del-e-commerce/> (accedido 23 de noviembre de 2022).
- [9] J. Sánchez Cotobal, «Plataformas e-Business», *Anu. Juríd. Económico Eскур.*, n.º 52, pp. 307-334, 2019.
- [10] IBM, «Automatización de Procesos Robóticos (RPA)», 8 de marzo de 2021. <https://www.ibm.com/pe-es/automation/rpa> (accedido 22 de noviembre de 2022).