

¿En qué pueden las TIC ayudar a mi negocio?

Mini-guía práctica para los micro
y pequeños empresarios de
América Latina



Esta mini-guía ha sido elaborada por:

- **Ángel L. Vidal** es español. Durante más de 25 años ha trabajado en temas de desarrollo, sostenibilidad y formación en todo el mundo. Los últimos 15 años los ha dedicado a promover el uso intensivo de la computación y las TIC la formación, e-learning y la comunicación trabajando especialmente como director del programa Delnet del Centro Internacional de Formación de la OIT. Microempresario, formador y facilitador de procesos en empresas y organizaciones públicas y privadas de Escandinavia y de organismos de las Naciones Unidas. Es asesor de la empresa danesa especializada en comunicación y marketing Eye-for-Image.
- **Nina Billorou**, es uruguaya. Especialista en e-learning y desarrollo de competencias y se desempeña como consultora de OIT/ Cinterfor y del Centro Internacional de Formación de la OIT en Turín, Italia. Desde hace más de 20 años ha venido desarrollando actividades de diseño de materiales didácticos , formación de formadores, facilitación de procesos y gestión de personas por competencias tanto en Uruguay como en diversos países de América Latina y Europa.

ÍNDICE

Introducción	7
1. Las TIC me ayudan a... administrar mejor mi negocio	9
2. Las TIC me ayudan a... hacer más fáciles los trámites administrativos	15
3. Las TIC me ayudan a... comunicar mejor con clientes y proveedores	19
4. Las TIC me ayudan a ... mejorar mis capacidades	27
Glosario	32

INTRODUCCIÓN

La presente **Mini-guía práctica** ha sido producida en el marco de una serie de actividades conjuntas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID/FOMIN) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (IDRC/CRDI) en apoyo de la micro y pequeña empresa en América Latina y, más específicamente en todo lo que se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en estas empresas.

En ese contexto, esta publicación busca ser una herramienta práctica de sensibilización y orientación para incorporar o mejorar el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas.

¿A quiénes va dirigida?

A todos aquellas mujeres y hombres micro y pequeños empresarios de América Latina que todavía no utilizan las TIC o que quieren ampliar o mejorar su uso a otras áreas de la vida empresarial.

Para facilitar la lectura de esta mini guía, se ha evitado usar simultáneamente el género masculino y el femenino. Sin embargo cuando se habla de empresarios, profesionales, colaboradores, etc., los términos se utilizan con un carácter inclusivo, comprendiendo a las personas empresarias, profesionales, trabajadoras, etc. de ambos sexos.

¿Para qué?

Esta herramienta práctica tiene como objetivo lograr que, al finalizar su lectura, el micro y pequeño empresario sea capaz de analizar y comprender las potencialidades y ventajas concretas que presenta la incorporación de las TIC para mejorar su negocio. Más específicamente el micro y pequeño empresario será capaz de:

- Identificar ventajas para las distintas áreas y actividades del negocio (administración, trámites, comunicación, mercadeo, articulación en red, etc.).
- Manejar información sobre las herramientas disponibles.
- Analizar alternativas de incorporación de herramientas en las distintas áreas y actividades del negocio.

¿Cómo está estructurada?

Para facilitar la lectura e interacción con los contenidos, esta mini-guía está estructurada en cuatro capítulos, organizados en torno a las preguntas clave que un micro o pequeño empresario se hace a la hora de reflexionar y analizar los distintos temas relacionados con el uso de las TIC en las distintas áreas y actividades del negocio. Los capítulos son los siguientes:

1. Las TIC me ayudan a... administrar mejor mi negocio (de la contabilidad a la gestión de mi inventario o mi almacén).
2. Las TIC me ayudan a... hacer más fáciles los trámites administrativos (la importancia de utilizar lo más que se pueda la tramitación on-line de cuestiones legales y administrativas).
3. Las TIC me ayudan a... comunicar mejor con clientes y proveedores (del uso del correo electrónico a las redes sociales; de una simple página web al comercio electrónico).
4. Las TIC me ayudan a... mejorar mis capacidades y a trabajar en red con otros empresarios (TIC y capacitación, las ofertas de capacitación en línea y de trabajo en red de las Instituciones de Formación y Capacitación Profesional de América Latina).

En cada uno de estos capítulos se explican brevemente y de forma sencilla algunos aspectos conceptuales y, lo más importante, se dan pistas y consejos prácticos sobre qué tipo de herramientas pueden ser utilizadas, dónde se pueden adquirir o, en el caso de herramientas gratuitas o semigratuitas, dónde se pueden conseguir.

A su vez, cada capítulo presenta un esquema- resumen de los principales puntos a tener en cuenta a la hora de tomar decisiones, para que el lector pueda asegurarse de la comprensión de los contenidos clave. Al cierre del capítulo, se sugiere una actividad breve para apoyarlo en la contextualización y la definición de soluciones de acuerdo a la realidad de su empresa.

A lo largo del texto, también se abordan temas como la seguridad informática o la ergonomía y la seguridad e higiene en el trabajo que resultan fundamentales cuando se utilizan TIC.

Finalmente, esperamos que la guía sea una herramienta práctica de utilidad para los lectores y lectoras.

1

LAS TIC ME AYUDAN A... ADMINISTRAR MEJOR MI NEGOCIO



¿Pueden las TIC ayudarme a manejar mejor las cuentas de mi negocio?

Controlar las cuentas de tu negocio, preparar el inventario, conocer el estado del almacén de tu empresa y otras labores similares pueden ser realizadas de manera mucho más simple y efectiva (e incluso más agradable) utilizando herramientas de computación y TIC.

Como luego verás, son muchas las posibilidades, desde las más sencillas y menos costosas a las más sofisticadas y algo más costosas.

¿Es posible controlar más fácilmente las existencias en mi almacén o preparar el inventario anual utilizando herramientas TIC?

Una simple hoja de cálculo¹ puede ayudarte enormemente para preparar ese inventario que tanto necesitas o controlar las entradas y salidas de productos en tu almacén. Puede también ayudarte a preparar una contabilidad básica.

En la actualidad, tener ese pequeño programa en tu computadora ya no constituye un problema en términos de costos.

Pero también hay otras alternativas. Es posible utilizar programas gratuitos o semigratuitos que están disponibles en internet y que incluso, a veces, no tienes ni que bajar a tu computadora: trabajas con ellos directamente en la red, como si fueran una página web. Esto es lo que se denomina “Cloud computing”: **computación en la nube.**



¿Qué debo tener en cuenta para la toma de decisiones?

Si bien son muchas las opciones, a la hora de tomar una decisión, es necesario que tengas en cuenta dos temas importantes:

✓ **Seguridad informática.** Si das el paso de utilizar más tu computadora y las TIC para trabajar mejor en estos temas claves para la vida de tu negocio, no olvides el

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Hoja_de_c%C3%A1lculo

que la seguridad informática es crucial. Instala por tanto un **buen antivirus y un buen sistema de protección** para cuando tu computadora este en línea. Hay bastantes buenos programas disponibles y es una pequeña inversión muy, muy necesaria.

En www.antivirusgratis.com.ar/descargasantivirus puedes encontrar enlaces a los mejores productos en el mercado, que además ofrecen de 30 días a 3 meses de prueba.

✓ **Compatibilidad con la normativa vigente.** Ten en cuenta que la contabilidad de tu negocio debe adecuarse a la legislación de tu país. Por tanto, debes asegurarte que el programa o sistema “en la nube” se adecue a las **leyes y normas contables de tu país.**



¿Qué programas y herramientas hay disponibles? ¿Cómo puedo acceder a ellos?

Vayamos por partes.

Si te decides por utilizar una **hoja de cálculo**, la primera opción es ver si ya tienes instalado en tu computadora **Microsoft Office**. Si es así, tu hoja de cálculo es uno de los programas de ese paquete, el denominado **Excel**.

¿Debes iniciarte en el uso básico de Excel? Hay muchas alternativas, pero por ejemplo puedes comenzar ayudándote con videos como el que puedes visualizar haz clic en estos enlaces:

http://www.dailymotion.com/video/x7jfdm_como-manejar-excel-parte-1_tech

http://www.dailymotion.com/video/x7ljn_como-manejar-excel-parte-2_tech

¿Y si no tengo Microsoft Office en mi computadora ni recursos para comprarlo?

Hay una excelente alternativa (y totalmente gratuita) llamada **Open Office**. Se trata de un paquete enteramente gratuito que integra al igual que en el caso de Microsoft una serie de herramientas entre las que se incluye **Calc**, el programa de hoja de cálculo.



Puedes bajar todo el paquete Open Office y Calc desde <http://es.openoffice.org/>. El portal es totalmente en español y además de bajar los programas pone a tu disposición una serie de foros de ayuda por si tienes dificultades.

¿Qué otras herramientas puedes usar que no sean la hoja de cálculo?

Si deseas tener una gestión más avanzada y sofisticada de tu control de almacén podrías utilizar **Access**, otro de los programas del paquete Microsoft Office o bien **Base**, el motor de datos gratuito del paquete Open Office. Son excelentes soluciones pero que requieren una mayor formación o que te ayude una persona que conozca bien el programa.

¿Y si hablamos de soluciones para la contabilidad?

Una opción simple para ayudarnos en preparar la contabilidad de nuestro negocio es utilizar también **Excel** o **Calc**.

Sobre la base de ambos programas se puede llevar sin problema una contabilidad básica.

Además, puedes comprar (y en algunos casos descargar gratuitamente) “plantillas” conectadas con Excel o Calc que te pueden facilitar mucho la labor. Muchas de estas plantillas se pueden localizar, por ejemplo, en www.plantillasmil.com

No obstante, la contabilidad es algo bastante delicado, que exige ciertos requerimientos legales diferentes para cada país, por lo que en muchos casos es aconsejable ponerse en manos de un buen contable.

También puedes encontrar otras alternativas de interés, en “la nube”.

Veamos un par de ejemplos que pueden ser útiles:

En Uruguay la empresa **Zetasoftware** <http://www.zetasoftware.com> por ejemplo ofrece varias soluciones en línea para llevar desde un buen control de gastos personal (un programa llamado Zetacuentas que es gratuito) hasta software que permite gestionar de forma profesional la contabilidad empresarial de la pequeña y mediana empresa. Estos últimos programas son de pago pero su precio es accesible.



Otro ejemplo es el sistema de contabilidad en línea **myAbacus** www.myabacus.com/es/ En realidad, se trata de un paquete integrado que, en su versión gratuita ofrece, no solo todos los instrumentos para llevar la contabilidad de tu negocio, sino incluso también una herramienta para controlar tu inventario.

El sistema es accesible tanto en español como en inglés.

Y si el negocio crece o se tienen que cubrir ciertas necesidades adicionales, se pueden descargar versiones “Premium” que incluyen extras como el poder dar acceso a un

mayor número de usuarios, incluir automáticamente el logo de tu empresa o negocio en las facturas, encriptación SSL de todas las operaciones², etc.

Estos son sólo ejemplos. Seguro que hay otras herramientas que pueden ser útiles para la gestión de tu negocio.

Y por ello es aconsejable que consultes a aquellas entidades que pueden apoyarte en tu país, especialmente los centros de formación y orientación que trabajan con la micro y pequeña empresa en América Latina y el Caribe.



En el portal [OIT/Cinterfor](http://www.oitcinterfor.org)³ puedes encontrar los enlaces a muchas de las instituciones de la región que pueden ayudarte y orientarte a este respecto. En particular, te sugerimos tomar contacto con aquellas instituciones de la Red de OIT/Cinterfor que cuentan con servicios o programas de apoyo a las MIPYME, tales como:

- Fundación Infocal en Bolivia <http://www.infocalscz.edu.bo/wp/>
- INEFOP <http://www.inefop.org.uy/fomypes.html> , PACPYMES <http://www.pacpymes.gub.uy/web/guest/home> y LATU <http://latu21.latu.org.uy/es/> en URUGUAY
- INFOTEP en Republica Dominicana <http://www.infotep.gov.do/>
- INTECAP en Guatemala <http://intecap.info/>
- ITU de Mendoza en Argentina <http://www.itu.uncu.edu.ar/>
- SEBRAE en Brasil <http://www.sebrae.com.br/>
- SENA en Colombia <http://www.sena.edu.co/Portal/Servicios+a+Empresarios/>
- SENATI en Perú <http://www.senati.edu.pe/web/servicios/servicio-empresariales-centro-de-servicios-para-la-pequena-empresa-centropyme>
- INA en Costa Rica <http://www.inapymes.com/>

² **Secure Sockets Layer** -Protocolo de Capa de Conexión Segura- (**SSL**). SSL proporciona privacidad y autenticación de la información.

³ <http://www.oitcinterfor.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/ifp/index.htm> (enlace directo a los portales de todas las instituciones que forman parte de la red OIT-Cinterfor en cada país)

TIC y administración de mi empresa, ¿qué debo recordar?



Actividad

- Para comenzar, si aún no tienes un buen antivirus, te sugerimos que busques en www.antivirusgratis.com.ar/descargasantivirus, analices la mejor opción para tu empresa y la instales en tu computadora.
- Una vez que has instalado tu antivirus, te proponemos que explores algunas de las alternativas propuestas en este capítulo y analices sus potencialidades de acuerdo a: las características de la contabilidad de tu empresa y la normativa legal vigente en tu país.

Análisis de las diferentes soluciones		
Programa	Utilización -Grado de dificultad: 1=fácil; 2=necesito apoyo; 3=complejo	Normativa legal: C=compatible ; I=Incompatible
Alternativa 1 (por ejemplo: Excel, Calc, etc.)	•	•
Alternativa 2	•	•
Alternativa 3	•	•

2

LAS TIC ME AYUDAN A...

HACER MÁS FÁCILES LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



¿Pueden las TIC hacer más fáciles los trámites administrativos?

Cada vez más, los gobiernos (nacionales, departamentales e incluso locales) y las administraciones públicas están haciendo accesible una mayor cantidad de trámites personales y empresariales a través de internet.

Se trata de una tendencia irreversible aunque avanza con distintas velocidades según los países. En los más desarrollados, todos los trámites necesarios para la creación de una empresa (y por supuesto de las micro y pequeñas empresas) se hacen de forma rápida, vía internet.

Así por ejemplo, para crear y registrar una micro empresa o una PYME en Dinamarca basta con invertir de 20 a 60 minutos en un único portal de internet para que la empresa quede registrada y ya pueda comenzar a operar inmediatamente. Aunque todavía esto no es posible en muchos países, esa es la tendencia.



Por tanto, es indudable que **las TIC cada día nos facilitan la realización de los trámites administrativos, legales y fiscales relacionados con la vida de nuestro negocio.**

Veamos algunos ejemplos:

✓ **Perú** - A través del portal de [Servicios al ciudadano y a la empresa](#)⁴ se puede ya afrontar de forma más ágil, rápida y cómoda numerosos trámites administrativos: desde la constitución de la empresa hasta su disolución, pasando por el pago de ciertos impuestos o la búsqueda de nuevo personal a través de la Bolsa de Trabajo.

✓ **Colombia** – El portal www.gobiernoenlinea.gov.co tiene una sección específica denominada “Empresas y organizaciones” desde la cual se puede acceder a mucha de la información que nos permite agilizar trámites. Dispone de un motor de búsqueda que permite localizar información útil sobre trámites específicos o realizar los trámites directamente en línea. Muchas otras instituciones colombianas ofrecen servicios al empresario y tramites en línea a través de sus portales.

⁴ www.serviciosalciudadano.gob.pe

✓ **Chile** - A través del portal [Guía de Servicios del Estado](#)⁵ se puede tener rápidamente una idea clara de que pasos hay que dar para un determinado trámite, bajar los formularios necesarios (por ejemplo para inscribir una microempresa familiar o registrar el inicio de actividades).

Si bien te presentamos solamente algunos ejemplos, todos los países de la región están haciendo un esfuerzo importante en materia de gobierno electrónico y cada día encontrarás que puedes resolver parcial o totalmente más trámites relacionados con tu negocio utilizando las TIC.



¿Qué debo tener en cuenta antes de iniciar un trámite relacionado con mi empresa?

✓ Antes de iniciar cualquier trámite en la forma tradicional, invierte unos minutos tratando de **verificar** si el trámite se puede ya hacer total o parcialmente vía internet.

Para ello puedes utilizar diversos procedimientos:

- utilizar un **buscador** como Google. Por ejemplo, escribiendo en Google “registro microempresa” verás que el sistema te orienta acerca de cómo hacer el trámite en varios países. Si buscas por “registro microempresa familiar Chile”, Google te llevaría al punto exacto del sistema de computación chileno donde encontrarías toda la información;
- consultar con la **Cámara u organización empresarial** (de Comercio, de Industrias, de PYME, sectorial) más cercana;
- consultar con la **institución de formación** de la red [OIT/Cinterfor](#) que ofrecen servicios e información a las MIPYME en tu país.

✓ En aquellos casos en donde pueda acceder a los **formularios** bajándolos desde internet, no lo dudes: hazlo, pues ahorrarás mucho tiempo. Normalmente los formularios podrán ser abiertos, impresos y editados usando simplemente el programa de tratamiento de texto de Microsoft Office (**Word**) o de Open Office (**Writer**). Pero ocasionalmente, puedes necesitar un programa que te permita abrir documentos en un formato llamado pdf. El programa llamado Acrobat Reader es gratuito y lo puedes descargar en tu computadora desde <http://get.adobe.com/es/reader/>



⁵ www.chileclic.gob.cl



¿Qué precauciones básicas debo tomar cuando realizo un trámite vía internet?

En algunos casos (y cada vez más), podrás hacer el trámite completo a través de internet, ahorrando así tiempo y dinero. Cuando esto sea posible, es importante que tomes algunas precauciones básicas:

- Asegúrate que la computadora que usas está protegida con un buen **antivirus**.
- Asegúrate que tu computadora está conectada a una **impresora** que funciona, pues es muy recomendable que guardes una copia en papel del formulario o trámite que has hecho en línea así como una copia del archivo (respaldo) en tu computadora.
- Realiza el trámite en un momento de **calma** y cuando sepas que no vas a ser interrumpido o distraído: ganarás tiempo y evitarás errores.
- **Sé paciente**, especialmente la primera vez. Los trámites electrónicos cada vez son más sencillos pero, cuando nunca lo has hecho, tendrás que familiarizarte con los pasos a dar y aprender dos o tres pequeños procedimientos.

TIC y trámites de mi empresa ¿Qué debo recordar?





Actividad

Te sugerimos que reflexiones e identifiques aquellos dos o tres trámites que debes realizar en forma periódica para tu empresa y que te significan una mayor pérdida de tiempo de trabajo.

- Ingresa en un buscador (por ejemplo Google o Bing) cada uno de ellos, especificando el nombre del trámite y tu país. Verifica si pueden realizarse vía internet y explora los pasos a seguir, teniendo en cuenta las precauciones señaladas en esta Mini guía.
- Puedes registrar la información y tus conclusiones en la tabla que te presentamos a continuación.

Trámites habituales de mi empresa	Enlace	Comentarios
Trámite 1		
Trámite 2		
Trámite 3		

- Comparte la información e intercambia experiencias con otros micro o pequeños empresarios de tu barrio, sector o Cámara.



¿Cómo puedo utilizar las TIC para mejorar la relación con mis clientes? ¿O para ser más eficaz en el relacionamiento con mis proveedores? Y, por supuesto ¿pueden las TIC ayudarme a conseguir nuevos clientes?

La respuesta es indudablemente sí: en el siglo XXI el uso de las TIC está cada vez más estrechamente vinculado tanto a la calidad del producto o del servicio que se ofrece, como a la **calidad de la comunicación con clientes y proveedores**.

Esto es cierto para cualquier tipo de actividad económica, de la más simple a la más sofisticada.

Son cada vez más las MIPYME que utilizan las TIC para ser más competitivas e incrementar su negocio: desde el micro emprendedor cuya actividad es la limpieza de vidrios en casas y oficinas, que aumenta la cantidad de clientes y mejora la calidad de sus servicios, ya que puede recibir solicitudes de trabajo a través de un **correo electrónico** o un **SMS** a su celular, al micro empresario dedicado a la consultoría que ofrece sus servicios (e incluso asesoramiento) mediante de una sencilla **página web**.

Y, más aún, puedes asociarte con otros emprendedores para optimizar recursos. Existen numerosos ejemplos de microempresarios de una misma localidad o territorio que utilizan las TIC y el potencial de internet para mejorar juntos el mercadeo y la comercialización de sus productos⁶.



¿Cuáles son los instrumentos y para qué puedo utilizarlos?

Los instrumentos que están disponibles son muchos, pero te proponemos concentrar la atención en los siguientes:

- **SMS.** El sistema de mensajes escritos de la telefonía móvil lo puedes utilizar para informar al cliente que el producto que encargó ya está disponible, que ofreces un nuevo servicio o producto, así como para recibir pedidos de los clientes o información de tus proveedores, etc.

⁶ Este video ilustra una experiencia asociativa en Trelew, Argentina
http://www.youtube.com/watch?v=e-3oOYQ9tIA&feature=player_profilepage

→ **Mensajería instantánea y llamadas de ordenador a ordenador.**

Puedes utilizar sistemas, como Skype por ejemplo, que te permiten enviar mensajes instantáneos a las computadoras de tus clientes y proveedores. Además, puedes hablar directamente con ellos todo el tiempo que necesites y de forma totalmente gratuita, independientemente del lugar de tu país o del mundo en que ambos se encuentren. Incluso podrás hacer una videoconferencia con uno o varios de ellos, y mucho más...



Puedes descargar Skype en español desde www.skype.com/intl/es/home.

→ **Correo electrónico.** Lo puedes utilizar para informar de productos o servicios, para que el cliente te contacte, para poner en conocimiento de otros empresarios tu propia oferta de servicios, para comunicar modificaciones en los precios.

Y también para ofrecer el servicio mismo (asesoramiento al cliente vía correo electrónico). Incluso se está utilizando cada vez más para presentar al cliente presupuestos por lo que va a ser tu trabajo así como para enviar la factura al cliente.

→ **Página o portal en internet.** En el mismo se informa de forma clara que productos o servicios vendes, los precios, como contactarte (teléfono celular, correo electrónico, dirección, etc.). Incluso puedes dar referencias de otros clientes que tienes (con la finalidad de crear confianza), etc. No tiene por qué ser una página web muy sofisticada: puede ser una página modesta y cumplir perfectamente con su objetivo.⁷

→ **Medios sociales de comunicación (redes sociales en internet).** Medios y plataformas que te permiten pasar tu mensaje (y en este caso el relativo a los productos o servicios que tu negocio ofrece) en distintos formatos, desde la palabra escrita a la imagen o el video, llegando a cientos, miles e incluso millones de personas.

Los más importantes y conocidos medios sociales (social media en inglés) son, entre otros:

- **Facebook** (y **Orkut** en Brasil o **Tuenti** en España para público joven)
- **Twitter**
- **YouTube**
- **Linkedin** (utilizado para trabajar en red y comunicar con otros profesionales o empresarios)

⁷ Una microempresaria argentina crea un pequeño negocio de higiene y peluquería canina y su sencilla página web <http://peluqueados.4t.com/> la ayuda a dar a conocer su negocio y captar nuevos clientes.

⁸ Un caso particular: dos emprendedores chilenos que perdieron todo debido a uno de los últimos terremotos, crearon una nueva empresa Equipo BO dedicada al diseño de mobiliario de oficina. Su estrategia de comunicación pivota en torno a su portal <http://www.equipobo.cl/>, su pequeño blog <http://boobjetodiseno.blogspot.com/> y su página en Facebook <http://www.facebook.com/profile.php?id=1207505081&sk=wall>

- **Blogs**

Hoy en día, los medios sociales de comunicación están transformando el panorama de las ventas de las pequeñas empresas. Estos medios permiten, por primera vez, la interacción con el consumidor o cliente.

La información puede ser compartida y comentada. Las quejas, sugerencias o “felicitaciones” llegan directamente de los consumidores y eso te dará la oportunidad de explicarte, agradecer o contestar cualquier duda o comentario que te planteen. Si las opiniones y reacciones de tus clientes son positivas, ellas funcionarán atrayendo en forma casi automática a otros clientes.

Si utilizas los medios sociales de forma correcta, puedes ahorrar notablemente en gastos que habitualmente destinabas al mercadeo y la publicidad tradicionales.

Algunas sugerencias sencillas que pueden lograr resultado mucho más significativos que los métodos tradicionales de publicidad y venta:

- trabajar en la elaboración de un pequeño blog corporativo,
- responder en tiempo real a tus clientes,
- informar de tus promociones y ofertas a través de **Facebook** o **Twitter**,
- preparar un video corto sobre tu empresa y cargarlo en **Youtube**

¿Ejemplos? Hay muchos y seguro que en tu entorno más cercano hay ya empresarias y empresarios que utilizan estas herramientas para consolidarse y ganar mercado⁸.

Panorama de los medios sociales:





¿Qué programas y herramientas hay disponibles? ¿Cómo puedo acceder a ellos?

SMS, correo electrónico, portal en internet, medios sociales de comunicación... todo esto parece muy caro y complicado, pero en realidad no lo es.

Vayamos por partes y demos un pequeño repaso a las herramientas que hay disponibles y cómo puedes acceder a ellas.

✓ **SMS** – el servicio es proporcionado por la compañía operadora de tu teléfono móvil. Es un servicio pago pero si decides utilizar el SMS como medio de comunicación de tu empresa con los clientes, generalmente podrás acceder a la compra de “paquetes” muy ventajosos que, mediante el pago de una pequeña cuota mensual, permiten utilizar intensivamente este tipo de mensaje.

Esta solución no requiere ningún programa especial pues los mensajes se pueden enviar desde el mismo teléfono.

Si comienzas a utilizar los SMS de forma intensiva, te convendrá manejar un programa que te permita enviar los mensajes desde tu propia computadora⁹ Y también te puede interesar el contratar los servicios de una empresa especializada en el uso masivo de SMS con fines empresariales.¹⁰

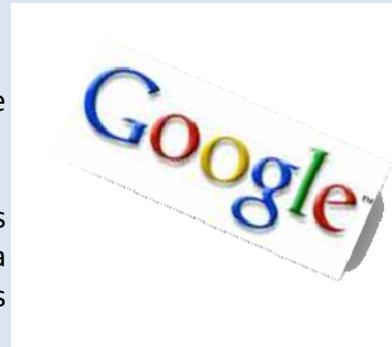
✓ **Correo electrónico y página o portal en internet** – muchas veces la empresa que te suministra la conexión a internet incluye en sus servicios el acceso a una cuenta de correo electrónico e incluso te brinda un espacio en el que puedes crear una página web- no muy sofisticada- pero que puede ser de mucha utilidad.

También, encontrarás que, en forma creciente, surgen otros micro y pequeños empresarios cuya actividad económica es, precisamente, ayudar a otros emprendedores a montar su sistema de correo electrónico, crear su portal en internet, etc.

Finalmente están los servicios “en la nube”, algunos de ellos de mucha calidad, gratuitos o de muy bajo costo.

Y aquí conviene detenerse en los servicios integrados que ofrece **Google** y que giran en torno a lo se llama **Google Applications for Business**. Todos los servicios están disponibles en español:

www.google.com/apps/intl/es/business/smb.html



⁹ Casi todos los productores de celulares (Nokia, Motorola, HTC, Samsung, etc.) proporcionan este tipo de programas de forma gratuita y se pueden bajar desde las páginas web de los productores.

¹⁰ Un ejemplo de empresas de este tipo que operan en América Latina es M-Lat <http://www.m-lat.net>

¿Qué posibilidades me ofrece este sistema?

- Disponer de **correo electrónico personalizado** para tu propio negocio (p. ej. nombre@mimicroempresa.com).
- Gestión de todo el correo a través de Google mail para empresas, lo que te permitirá **sincronizar el correo con tu teléfono celular, con distintos computadores, etc.** Podrás acceder al correo tanto directamente desde tu navegador internet como desde programas de gestión de correo como Outlook Express, Outlook, Windows mail, Mac mail, iphone, ipad, etc.
- **Compartir y administrar tus calendarios y agendas online** a través de Google Calendar.
- **Crear tu página o portal en internet** (ya sea por tus propios medios o con la ayuda de otro microempresario especializado en el tema).
- Trabajar en **documentos, presentaciones y hojas de cálculo** (incluso con otros empleados o colegas) a través de Google Docs.

Y por supuesto, ahora hay que dar respuesta a la pregunta clave:

¿Cuál es el costo de todos estos servicios?

Toda la información detallada está disponible en www.google.com/apps/intl/es/business/faq.html pero a modo de orientación se puede adelantar que el costo anual es de 50 dólares de los Estados Unidos por el servicio y unos 12 o 15 dólares por la compra del dominio (.com u otro). La compra se puede hacer a través de alguna de las empresas que colaboran con Google como **GoDaddy** www.godaddy.com

Microsoft está también lanzando un paquete “en la nube” que puede ser muy útil¹¹. Se llama **Office 365** y sustituye al antiguo **Office Live Small Business**. **Toda la información está disponible en español en** <http://smallbusiness.officelive.com/es-mx/>

✓ **Facebook** – el servicio es gratuito. Basta ir a www.facebook.com, registrarse y comenzar a operar. El funcionamiento es muy intuitivo y sencillo: lo importante es que te concentres en el contenido de lo que quieres decir. Facebook ofrece también servicios de anuncios y publicidad paga.¹²



¹¹ Los autores de la guía no han probado aún Microsoft Office 365.

¹² Más información en <http://www.facebook.com/help/?page=856>

✓ **Twitter** – el servicio también es gratuito. Debes registrarte en <http://twitter.com/> y puedes comenzar a trabajar. El funcionamiento también es muy sencillo: sigue tu intuición. Y, de nuevo, lo importante es concentrarse en el contenido de lo que quieres decir (en este caso tendrás sólo 140 caracteres, por lo debes pensar muy bien lo que vas a decir sobre tu producto o servicio).



✓ **LinkedIn** – es una red social en la participan 100 millones de profesionales y emprendedores de todo el mundo. Es un servicio con varios niveles, desde servicios básicos gratuitos y muy útiles hasta servicios pagos y muy sofisticados. Para utilizar esta red basta con registrarte en www.linkedin.com/. Esta red está dirigida fundamentalmente al relacionamiento con tus pares más que al contacto directo con tus clientes. Pero puede ser muy útil para trabajar en red con otros profesionales y empresarios, intercambiando buenas prácticas, conocimientos, relaciones y experiencias.



✓ **Blogs** - ¿Cómo puede una microempresa utilizar un blog? (también llamado bitácora en español). Lo mejor es verlo con un ejemplo concreto. Una microempresa Churbayportillo www.churbayportillo.com/ ha creado su web para ofrecer sus servicios y, simultáneamente, tiene un blog “El secreto de las PYME que crecen” (www.churbayportillo.com/blog/) en el que da información y consejos gratuitos que generan confianza entre sus clientes y atraen otros nuevos. Además, esta microempresa también utiliza Facebook y Twitter,¹³ tiene su propio portal servicios que da acceso a una cuenta de correo electrónico e incluso te da un espacio en el que puedes crear una página web no muy sofisticada pero que puede servirte.

Para crear un blog hay diversas posibilidades gratuitas tales como www.blogger.com o <http://wordpress.com>

Una información útil: Facebook, Twitter y LinkedIn se pueden intercomunicar de forma automática. En otras palabras: tu mensaje en Twitter sobre una oferta interesante que quieres hacer llegar a tus clientes puede automáticamente aparecer también en Facebook y LinkedIn lo cual, en ciertos casos, puede ser muy efectivo.

✓ **YouTube** – quizás el más popular de los medios sociales (¿quién no ha visto un video cargado en YouTube?). La utilización de videos cortos para la comercialización de productos y servicios está en continua expansión. Un modesto video anunciando la empresa, tus productos o tus capacidades puede cargarse en YouTube y ser visto por miles de personas.



¹³ www.churbayportillo.com es un microempresa familiar localizada en Murcia, España. Creada por un argentino y una española, se ha especializado en comunicación y tecnología y promueve la utilización de las TIC en las MIPYME.

Además puedes crear un enlace (link) entre ese video y tu propia web, tu página en Facebook, o puedes enviar el enlace a tus clientes por correo electrónico. En definitiva las posibilidades son infinitas.

Para subir los videos de mi empresa, ¿qué debo hacer?

Simplemente ir a www.youtube.com y registrarte.

Y para finalizar, te proponemos entrar a YouTube con el propósito de conocer la opinión de algunos microempresarios colombianos sobre el uso de las TIC para mejorar su negocio.

- Haz click en <http://www.youtube.com/watch?v=urMea9gjCCo> y en <http://www.youtube.com/watch?v=WttSVHbL5u4> para escuchar las entrevistas realizadas a varios micro y pequeños empresarios y empresarias colombianas en el marco del proyecto [Mipyme Digital](#)



¿Qué debo tener en cuenta a la hora de promocionar mi negocio mediante el uso de TIC y redes sociales?

Todo micro y pequeño empresario tiene, en general, poco tiempo disponible. Si te propones utilizar las TIC para mejorar las relaciones con clientes y expandir tu mercado es importante que no cometas el **error de querer estar presente en todas las redes sociales y en todos los medios**.

Hay que privilegiar la calidad sobre la cantidad de información. Es preferible tener un pequeño y buen portal en internet y quizás utilizar sólo Facebook o Twitter (o un micro-blog) que tratar de cubrir todos los frentes.

Introducir tu negocio en el uso de TIC y redes sociales para promocionarlo, mejorar el mercadeo y captar clientes requiere de una **reflexión previa**.

Para que tus comunicaciones sean realmente efectivas, es clave el observar a tus **clientes actuales y potenciales**, analizar quiénes son, qué piden, qué les gusta, qué no les gusta, a qué canales de comunicación acceden, etc.

Es recomendable también intercambiar puntos de vista con otros empresarios para compartir **buenas prácticas y lecciones aprendidas** y, por supuesto, explorar qué hace o ha hecho la competencia para identificar qué errores ha podido cometer y qué aciertos le han hecho tener éxito.

TIC y comunicación con clientes y proveedores: ¿qué debo recordar?



Actividad

Te proponemos que analices las características de tus clientes actuales y potenciales como paso previo para definir cuál sería la herramienta TIC que consideras más apropiada para promover tus productos o servicios.

Mis clientes			
¿Quiénes son?	¿Qué productos o servicios demandan?	¿Qué me critican? ¿Qué no les gusta?	¿Qué TIC utilizan?
1.			
2.			
3.			

Puede ser muy útil hablar con aquellos pequeños emprendedores de tu barrio , familia o sector de actividad que ya utilizan las TIC para relacionarse con sus clientes (y proveedores) y pedirles que te cuenten su experiencia, cómo comenzaron, los problemas que tuvieron al inicio, qué resultados y beneficios están obteniendo, etc.

Te proponemos que recojas las opiniones de por lo menos dos de ellos, las analices y, en función de las características de tus clientes, defines por dónde comenzarías.



¿Pueden las TIC contribuir a mejorar mis capacidades y competencias? ¿Puedo aprender utilizando TIC?

En la actualidad, mejorar tus competencias, mantenerte actualizado e incorporar nuevos conocimientos y capacidades constituyen factores de supervivencia para tu negocio. Efectivamente, las empresas están inmersas en contextos complejos, sujetas a la influencia de una multiplicidad de variables- en buena parte externas- y para sobrevivir en este contexto de cambio, anticipando, detectando, adaptándose y resolviendo oportunamente los problemas que debes enfrentar, es necesario desarrollarte continuamente, contando con oportunidades de aprendizaje permanente.

Pero, claro está, el tiempo no te sobra y te resulta muy difícil destinar unas horas semanales, dejando tu negocio, para asistir a cursos que a veces implican largos desplazamientos o costos elevados.

Sin embargo, las posibilidades de autoaprendizaje, formación y capacitación a distancia o en modalidad semi-presencial, se han multiplicado con el desarrollo de las TIC, permitiendo procesos de aprendizaje flexibles y adaptados a tus necesidades y posibilidades.

Seguramente ya has oído hablar de e-learning o aprendizaje electrónico¹⁴. Estas expresiones se refieren a la formación y capacitación a distancia en entornos virtuales. Para ello pueden utilizarse una variedad de medios y herramientas, como soporte de los procesos formativos -por ejemplo: páginas web, correo electrónico, telefonía celular, foros, plataformas de formación, televisión, etc. Este tipo de capacitación tiene la ventaja innegable de que puedes elegir tus horarios de estudio y aprender cuándo y dónde tú lo decides -desde tu casa, en el trabajo, mientras viajas mediante tu teléfono celular o tu computadora portátil.



Hoy en día, prácticamente todas las instituciones de formación- en particular aquellas que integran la Red de OIT/Cinterfor- así como otras organizaciones que apoyan a las MIPYME, cuentan con una amplia oferta de formación y capacitación virtual

¹⁴ La letra e se utiliza como prefijo para identificar actividades que se realizan por medios electrónicos: e-commerce, e-learning, e-mail, etc.

La variedad y cantidad de cursos virtuales crece día a día. En muchos casos, ellos son gratuitos (de bajo costo y en ocasiones, subsidiados) y de fácil acceso para ti, en tanto micro o pequeño empresario, así como para los trabajadores de tu empresa.

Veamos algunos ejemplos:

Colombia- El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) cuenta con una comunidad de aprendizaje y ofrece más de 40 cursos virtuales gratuitos en ocho áreas ocupacionales (salud, informática, idiomas, comunicaciones, logística y mercadeo entre otras). Es sencillo obtener información e inscribirse a través de www.senavirtual.edu.co, link 'Nuestros cursos ofertados'. Las inscripciones pueden realizarse las 24 horas del día. Los requisitos para inscribirse son: cuenta de correo electrónico activa, acceso a un computador con conexión a internet, identificar el curso que te interesa de acuerdo a tu perfil, diligenciar el formulario en línea y confirmar la preinscripción por correo electrónico una vez te llegue la información para ello.

Panamá: El Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) ofrece desde su portal <http://www.inadehvirtual.edu.pa/> una serie de cursos virtuales y gratuitos en diversas áreas. Inscribirse es muy sencillo y los pre-requisitos son mínimos: ser panameño, mayor de edad y tener un manejo básico de la computadora y acceso a internet.

¿Puedo utilizar las TIC para acceder a una mayor y mejor oferta de capacitación?

Puedes utilizar las TIC no sólo para aprender a distancia sino también para manejar información de la oferta formativa existente (en cualquier modalidad: presencial, semi-presencial, virtual) e identificar cuál es el curso que se ajusta mejor a tus necesidades o las de tus colaboradores.



¿Qué debo tener en cuenta para tomar decisiones en materia de capacitación?

A la hora de tomar decisiones acerca de qué programa o curso de formación seleccionar, el factor más importante es que sea pertinente con tus necesidades y posibilidades. Para ello, te sugerimos que antes de definir qué propuesta formativa es más conveniente, te tomes unos minutos para:

- Identificar cuáles son realmente tus necesidades de capacitación (o las de tus colaboradores): qué necesitas aprender o en qué debes actualizarte para cumplir con los objetivos de tu negocio o mejorar los resultados. Piensa en las capacidades que se requieren para que tu negocio funcione mejor y contrástalas con tus competencias tanto técnicas como empresariales.

- Buscar dentro de la oferta de capacitación existente qué cursos pueden responder mejor a las brechas detectadas. Puedes realizar una búsqueda en Internet o ir al portal de la o las Instituciones de Formación de la RED OIT/Cinterfor en tu país. Recuerda que puedes acceder a todas ellas desde <http://www.oitcinterfor.org/node/597> haciendo click sobre cada logo del mapa.

RED de Instituciones miembros de OIT/Cinterfor



- Analizar y evaluar los requisitos y características de los cursos que has seleccionado de acuerdo a tus posibilidades y las de tu empresa (contenidos del programa, modalidad virtual o presencial, carga horaria, pre-requisitos, equipos disponibles, costos, etc.).

Con aplicaciones piloto en Argentina, Brasil, Colombia, República Dominicana y Guatemala, OIT/Cinterfor, con el apoyo de IDRC (Canadá), llevó a cabo el proyecto “Investigación y desarrollo de metodologías de capacitación basadas en TIC para MIPYME” (“TIC para MIPYME”) en el cual se desarrolló una guía metodológica para diseñar estrategias de capacitación en el lugar de trabajo, basadas en TIC. Esta guía permite a las empresas trabajar junto con las instituciones de formación profesional para **encontrar la mejor respuesta a las necesidades de capacitación, aprovechando las TIC disponibles en el lugar de trabajo**. Puedes ver testimonios de empresarios y trabajadores que ya han sido capacitados con esta metodología en <http://www.youtube.com/user/oitcinterfor?feature=mhsn#p/c/73DDE354DC4DAB32/10/lqifESWDpps>. En <http://www.oitcinterfor.org/node/2331> se comparten los resultados del proyecto y la guía.



¿Puedo asociarme y aprender trabajando en red con otros empresarios?

No sólo puedes aprender mediante cursos virtuales o presenciales, también se aprende (y mucho) a partir de la interacción y contraste de tus conocimientos y experiencias con los de quienes te rodean y, en particular, con los de quienes enfrentan problemas similares a los tuyos. Compartir experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas, confrontar perspectivas y soluciones diferentes a desafíos comunes, además de estimular el desarrollo del conocimiento, la creatividad y las competencias,



TIC, capacitación y aprendizaje ¿Qué debo recordar?



Actividad

Te proponemos que identifiques cuál es el objetivo principal a lograr por tu empresa en el corto plazo.

En función de este objetivo, ¿qué deberías ser capaz de hacer para alcanzarlo? ¿Qué competencias técnicas y conocimientos necesitas para lograrlo? ¿Dónde están tus mayores dificultades?

Objetivo	¿Qué tengo que hacer para lograrlo?	Competencias/ conocimientos	Necesidades de capacitación ¹⁵	Cursos disponibles

Busca en la o las instituciones de formación y capacitación de tu país la oferta de cursos que puedan responder a tus necesidades.

¹⁵ Puedes clasificar las competencias a desarrollar según la siguiente escala : 1 – indispensable, 2- importante, 3 –secundaria .

GLOSARIO

Una vez más, te proponemos hacer uso de las TIC. Si tuvieras dificultades para entender algunos de los términos utilizados en esta mini-guía, no dudes en consultar un glosario de informática.

Hay varios disponibles, pero uno de los más interesantes, por estar constantemente actualizado, es el ofrecido por la empresa **Panamacom**. Puede ser consultado en www.panamacom.com/glosario

Y también, por supuesto, puede consultar **Wikipedia** en <http://es.wikipedia.org>

¿En qué pueden las TIC ayudar a mi negocio?

Mini-guía práctica para los micro y pequeños
empresarios de América Latina



¿En qué pueden las TIC ayudar a mi negocio? is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/).