



ASISTENCIA TÉCNICA AL PROGRAMA
“ACCESO AL EMPLEO A TRAVÉS DE LA MEJORA DE LAS HABILIDADES LABORALES Y EL
FOMENTO EMPRESARIAL EN HONDURAS” (EURO EMPLEO)
LA/2019/412-746

MANUAL METODOLÓGICO
“TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
EMPREDIMIENTOS TRADICIONALES Y MIPYMES”.

MCP44: FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA DE SENPRENDE EN GENERAL Y EMPRENDE ROCKET EN PARTICULAR

Septiembre de 2024

María Teresa Morazán

Asistencia Técnica implementada por:

IDOM  **involas**



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

★★★★★
E HONDURAS
EMPRENDE

MANUAL METODOLÓGICO
“TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE EMPRENDIMIENTOS
TRADICIONALES Y MIPYMES”

Subdirección de Asistencia Técnica
UNIDAD DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(ICT)
Servicio Nacional de Emprendimientos y Pequeños
Negocios (SENPRENDE)

Tegucigalpa, M.D.C., 18 de septiembre de 2024

SOBRE SENPRENDE

El Servicio Nacional de Emprendimiento y de Pequeños Negocios (SENPRENDE) funge como una institución responsable de rectorar las políticas públicas y brindar servicios de formalización, asistencia técnica, asistencia financiera y oportunidades de mercado para los emprendedores a nivel nacional.

Misión

Servir al hondureño para que cree y desarrolle empresas innovadoras y sostenibles, con un enfoque participativo, inclusivo, asociativo, solidario y productivo, que genere empleo, vida digna y desarrollo local, coherente con la visión de una Honduras socialista y democrática.

Visión

Refundar el Sector Social de la Economía (SSE) y la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) de Honduras mediante el diseño de una estructura empresarial solidaria y democrática, que impulse un desarrollo local y nacional equitativo que genere bienestar, empleo y riqueza.

Con la iniciativa de la nueva dirección de SENPRENDE y el apoyo de la presidenta Iris Xiomara Castro, se crea la unidad de "Ciencia, Tecnología e Innovación" (CTI), esta unidad se erige como el motor que impulsará la creación de emprendimientos tecnológicos, fomentando la innovación como un catalizador para el progreso. Conectando emprendedores, inversores y empresas consolidadas, esta unidad forma un ecosistema dinámico donde las ideas convergen en acciones tangibles. Más allá de la generación de empresas, la CTI busca potenciar la economía, generar empleo y mejorar la calidad de vida a través de la investigación tecnológica y soluciones sociales. En definitiva, la CTI es la fuerza que ilumina el camino hacia un futuro prometedor y lleno de oportunidades para Honduras.

Objetivos de Ciencia, Tecnología e Innovación:

1. Brindar apoyo y orientación a emprendedores en todas las etapas de creación y consolidación de sus startups tecnológicas, facilitando su desarrollo exitoso en el mercado.
2. Destinar recursos y financiamiento a proyectos con mayor potencial, impulsando su crecimiento y expansión para alcanzar su máximo impacto.

3. Facilitar conexiones y alianzas estratégicas entre emprendedores, inversionistas y empresas consolidadas, enriqueciendo las oportunidades y la red de contactos.
4. Estimular la investigación y desarrollo tecnológico, cultivando la creación de productos y servicios disruptivos que transformen industrias y solucionen desafíos.
5. Contribuir al robustecimiento del sector tecnológico y las MiPyMEs, generando empleo y promoviendo el crecimiento económico a través de la innovación y el emprendimiento.
6. Impulsar la adopción de tecnologías en el Sector Social de la Economía (SSE), mejorando la calidad de vida y abordando problemáticas sociales con soluciones tecnológicas.

Ciencia, Tecnología e Innovación en apoyo a la MIPYMES y al SSE

Al ofrecer un enfoque estratégico y colaborativo, la CTI se convierte en un puente hacia la innovación, la competitividad y el crecimiento, esta unidad impulsa la transformación tecnológica y socioeconómica, generando un impacto positivo tanto en las MiPyMEs como en el SSE por medio de:

1. Adopción de Tecnologías: La CTI promoverá la adopción de tecnologías en el SSE, mejorando la calidad de vida de las comunidades y abordando desafíos sociales mediante soluciones innovadoras.
2. Conexiones y Colaboraciones: Facilitará la creación de alianzas estratégicas entre las MiPyMEs, el SSE y otros actores relevantes, enriqueciendo su red de contactos y ampliando oportunidades de crecimiento y aprendizaje.
3. Creación de Empleo y Desarrollo Equitativo: Al fortalecer a las MiPyMEs y al SSE, la CTI contribuirá a la generación de empleo y a un desarrollo local y nacional más equitativo, impulsando el bienestar económico y social en comunidades.
4. Dinamismo Económico: Al impulsar la innovación y el crecimiento de las MiPyMEs y del SSE, la CTI jugará un rol fundamental en la generación de un entorno económico dinámico y resiliente, propiciando un impacto positivo en la prosperidad general del país.
5. Innovación y Desarrollo: Estimulará la cultura de la innovación en las MiPyMEs y el SSE, promoviendo la investigación y el desarrollo tecnológico para la creación de productos y servicios disruptivos que transformen industrias y aborden problemáticas sociales.

6. Internacionalización: La CTI fomentará la expansión de las MiPyMEs y del SSE a nivel internacional, facilitando su acceso a mercados globales y promoviendo la proyección de la economía hondureña en el ámbito internacional.

En conjunto, estos enfoques consolidan a la CTI como un motor de cambio, potenciando el crecimiento, la innovación y la sostenibilidad tanto en las MiPyMEs como en el SSE, contribuyendo al desarrollo integral de Honduras.

CONTENIDO

<i>DATOS GENERALES</i>	6
<i>INTRODUCCIÓN</i>	8
<i>GLOSARIO</i>	9
<i>RELACIÓN CON EMPRENDE ROCKET</i>	11
<i>MENTALIDAD STARTUP PARA MIPYMES</i>	12
<i>CONCEPTOS BÁSICOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL</i>	13
Ejes de la Transformación Digital	13
<i>PASOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA MIPYME</i>	15
PASO 1. Evaluar el estado actual de la MIPYME	15
PASO 2. Analizar las necesidades de los clientes	18
PASO 3. Investigar tendencias del mercado	19
PASO 4. Identificar oportunidades de mejora	20
PASO 5. Seleccionar tecnologías adecuadas	21
PASO 6. Definir un plan de implementación	25
PASO 7. Buscar apoyo en el ecosistema	26
PASO 8. Potenciar el capital humano y la cultura digital	28
PASO 9. Monitorear, evaluar y ajustar	29
MEDICIÓN DE IMPACTO	30
PASO 10. Alcanzar un nivel de madurez digital superior	31
<i>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN “TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EMPREDIMIENTOS TRADICIONALES Y MIPYMES EN HONDURAS”</i>	32
Módulo 1: Introducción a la Transformación Digital	32
Módulo 2: Estrategia y Cultura Digital	32
Módulo 3: Microsoft Excel y Herramientas Administrativas	33
Módulo 4: Marketing Digital	33
Módulo 5: Vender en línea y Comercio Electrónico	34
Módulo Extra: Innovación, Prototipado y Fotografía	34
<i>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</i>	35

DATOS GENERALES

Objetivo general: Brindar Asistencia Técnica a los emprendedores tradicionales y Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMEs) en temas de Transformación Digital, que permita a las mismas usar herramientas tecnológicas en sus procesos administrativos y en la comercialización de sus productos o servicios.

Objetivos específicos:

1. Proporcionar a emprendedores tradicionales y MIPYMEs en Honduras las habilidades y conocimientos necesarios para adoptar tecnologías digitales en sus operaciones y estrategias comerciales.
2. Aumentar la competitividad de los emprendimientos tradicionales y MIPYMEs al permitirles expandir su presencia en línea, automatizar procesos y acceder a nuevas oportunidades de mercado.
3. Contribuir al crecimiento económico de Honduras al fortalecer y hacer más sostenibles los emprendimientos tradicionales y MIPYMEs, impulsando la creación de empleo y el aumento de ingresos.
4. Fomentar la transferencia de conocimientos y buenas prácticas en transformación digital para que los participantes puedan convertirse en agentes de cambio en sus comunidades empresariales locales.

Público objetivo: Dueños de emprendimientos tradicionales o MIPYMEs ubicados en Honduras con al menos un año de funcionamiento.

Estos emprendedores y empresarios representan una amplia gama de sectores y nichos de mercado en la economía hondureña. Se identifican por su deseo de mejorar sus operaciones, aumentar su competitividad y adaptarse a las demandas de la era digital.

En particular, el programa se enfocará en aquellos emprendimientos y MIPYMEs que actualmente enfrentan desafíos en la adopción de tecnologías digitales y la creación de una presencia en línea. Esto incluye a aquellos que carecen de recursos tecnológicos, conocimientos digitales y acceso a servicios de apoyo en transformación digital.

El público objetivo se caracteriza por su diversidad en términos de industria, tamaño de negocio y nivel de digitalización actual. El programa se deberá adaptar para satisfacer las necesidades específicas de este público, brindando apoyo personalizado y fomentando la diversidad en la transformación digital en Honduras.

Metodologías y estrategias de aprendizaje:

1. Se comienza con un diagnóstico y evaluación inicial para identificar las necesidades y desafíos de los emprendimientos tradicionales y MIPYMEs en Honduras en relación con la transformación digital. Luego, se define el programa de capacitación
2. que aborde estas necesidades y proporcione a los participantes herramientas y conocimientos prácticos. Durante la fase de implementación, se ofrecen talleres y sesiones de capacitación, permitiendo a los emprendedores aplicar directamente lo que han aprendido. Se brindará asistencia técnica individualizada a cada empresa,
3. con el objetivo de asegurar que las herramientas sugeridas y conocimientos adquiridos sean aplicados de manera efectiva y adaptable a sus negocios.

Enfoque Modular Para la sección formativa del programa, se propone un programa de “Transformación Digital para el fortalecimiento de emprendimientos tradicionales y MIPYMEs” con 6 módulos temáticos. Una vez realizado el diagnóstico inicial del grupo, los implementadores pueden escoger los módulos que más necesiten los emprendedores y MIPYMEs participantes, así como adaptar el nivel (básico o avanzado) del contenido de cada módulo según el nivel de Madurez Digital del grupo.

INTRODUCCIÓN

En un contexto global caracterizado por una creciente digitalización, la transformación tecnológica se presenta como un factor crítico para el desarrollo y la competitividad de los negocios en Honduras. Los emprendimientos tradicionales y las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMEs) enfrentan el desafío de adaptarse a este entorno en constante evolución. Conscientes de esta necesidad, se propone el programa "Transformación Digital para Emprendimientos Tradicionales y MIPYMEs en Honduras", con el objetivo de proporcionar el apoyo esencial para dotar a estas empresas de las herramientas digitales necesarias. A través de una metodología de aprendizaje activo, aplicación práctica y adaptación continua, se busca empoderar a los emprendedores, permitiéndoles no solo sobrevivir, sino prosperar y expandirse en el entorno empresarial de la era digital.

El presente manual presenta la relación del programa "Transformación Digital para Emprendimientos Tradicionales y MIPYMEs en Honduras" con el proyecto Emprende Negocios Rocket del Servicio Nacional de Emprendimientos y Pequeños (SENPRENDE), vinculando los startups de Emprende Rocket como fuente de innovación abierta para las MIPYMEs participantes. Muchos emprendedores tecnológicos que han pasado por la incubadora y aceleradora de Emprende Rocket pueden ser capacitadores de MIPYMEs en temas de "mentalidad startup" y Transformación Digital. Asimismo, las startups que ofrecen soluciones de gestión empresarial se ven beneficiadas con la vinculación que SENPRENDE puede hacer con un grupo de MIPYMEs que pueden ser potenciales clientes de sus soluciones.

El manual incluye los conceptos fundamentales de la Transformación Digital útiles para tener un conocimiento básico al momento de implementar el programa de capacitación a los emprendedores tradicionales y MIPYMEs en Honduras. Asimismo, se incluyen los pasos para brindar una asistencia técnica en Transformación Digital y sugerencia de herramientas prácticas para cada paso.

Finalmente, se incluye un temario de los seis módulos para el programa de capacitación "Transformación Digital para Emprendimientos Tradicionales y MIPYMEs en Honduras".

GLOSARIO

1. Transformación Digital: El proceso de incorporación de tecnologías digitales en todos los aspectos de un negocio, que abarca desde la automatización de procesos hasta la creación de una presencia en línea.
2. MIPYMEs: Siglas que se refieren a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, que son empresas de menor tamaño en términos de ingresos, empleados y activos en comparación con las grandes corporaciones.
3. *Startup*: empresa de reciente creación, de rápido crecimiento, que tiene como objetivo satisfacer una necesidad de mercado mediante el desarrollo de un modelo de negocio escalable en torno a un producto, servicio, proceso o plataforma innovador/a.
4. Medios de Pago Digitales: Sistemas y métodos que permiten a las empresas y los consumidores realizar transacciones financieras en línea, como tarjetas de crédito, transferencias electrónicas y monedas virtuales.
5. Aprendizaje Activo: Un enfoque de enseñanza que involucra a los estudiantes en actividades prácticas y experiencias de aprendizaje interactivas en lugar de la mera recepción de información.
 6. *Design Thinking*: Nombre en inglés de la metodología “pensamiento de diseño” que consiste en diseñar un producto o servicio centrándose en el usuario o cliente.
 7. Metodología Ágil: Un enfoque de gestión de proyectos que se centra en la colaboración, la adaptación continua y la entrega rápida de resultados.
8. *Lean Startup*: Aplicación de métodos “ajustados” o “esbeltos” usados principalmente por empresas tecnológicas en entornos de alta incertidumbre en el mercado meta, cliente objetivo o propuesta de valor.
9. Empoderamiento Empresarial: La capacitación y el apoyo a los emprendedores y las empresas para que tomen el control de sus negocios y logren el éxito.
10. Innovación abierta: Estrategia empresarial por medio del cual las empresas se abren a fuentes externas de innovación ofreciendo nuevas perspectivas y soluciones a los problemas habituales. Enfoque estratégico que busca fomentar la generación de ideas y soluciones innovadoras a través de la colaboración y la interacción con actores externos a una organización.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación económica y empresarial en Honduras presenta desafíos y oportunidades significativas que justifican la necesidad de impulsar la transformación digital en emprendimientos tradicionales y MIPYMEs:

Desafíos:

1. **Baja Digitalización:** Un gran número de emprendimientos tradicionales y MIPYMEs en Honduras aún operan con procesos manuales y tienen una presencia limitada en línea, lo que reduce su capacidad para competir en un mercado globalizado.
2. **Dificultades de Acceso a Tecnología:** Muchos emprendedores enfrentan barreras financieras y de acceso que limitan su capacidad para adoptar tecnologías digitales y herramientas avanzadas.
3. **Competencia Global:** La globalización y la entrada de competidores internacionales requieren que las empresas locales sean más eficientes y estén preparadas para competir en línea.
4. **Riesgos Cibernéticos:** La falta de conciencia sobre ciberseguridad y prácticas seguras en línea expone a las empresas a riesgos de ataques cibernéticos y pérdida de datos sensibles.

Oportunidades:

1. **Mercado en Crecimiento:** La población hondureña está adoptando rápidamente tecnologías digitales, lo que ofrece un mercado en crecimiento para los negocios en línea.
2. **Costos Accesibles:** Las soluciones tecnológicas, como el comercio electrónico y las herramientas en la nube, se han vuelto más accesibles y asequibles para las empresas de menor tamaño.
3. **Apoyo Gubernamental:** El Gobierno de Honduras ha expresado su interés en apoyar la digitalización de los negocios y ha implementado iniciativas para fomentar el emprendimiento.
4. **Demanda de Productos en Línea:** Existe una creciente demanda de productos y servicios en línea, lo que brinda oportunidades para la expansión de negocios en el espacio digital.

RELACIÓN CON EMPRENDE ROCKET

Emprende Rocket es la incubadora y aceleradora de emprendimientos innovadores del Servicio Nacional de Emprendimientos y Pequeños Negocios (SENPRENDE). En la primera edición piloto de Emprende Rocket se brindó formación y capital semilla en especie a 14 startups. En la segunda edición se apoyaron al menos 60 startups en tres diferentes etapas: pre-incubación, incubación y aceleración. Actualmente, se cuenta con una red de +80 emprendimientos que han pasado por Emprende Rocket y conforman una comunidad de emprendedores con experiencia y conocimientos más avanzados en temas de tecnología e innovación.

Los startups de Emprende Rocket pueden ser capacitadores, mentores o proveedores de tecnologías para el Programa de Transformación Digital.

El programa de Transformación Digital, en conjunto con Emprende Rocket, puede ser una oportunidad única de innovación abierta para los emprendedores tradicionales y MIPYMEs de Honduras.



- Capacitación a MIPYMEs en temas de Transformación Digital
 - Mentalidad startup para MIPYMEs
- Vinculación con startups que han sido incubadas/aceleradas por Emprende Rocket

MENTALIDAD STARTUP PARA MIPYMES

Algunas metodologías usadas por las startups pueden ser útiles para desarrollar mentalidad de startup, la cual fomenta la transformación digital en las MIPYMES.

Metodología	Potenciales beneficios para la MIPYME
<i>Design Thinking</i>	<ul style="list-style-type: none"> Permite generar soluciones innovadoras a los problemas de los clientes colocándolos al centro de todo diseño. Etapas: descubrir, definir, prototipar, desarrollar y entregar.
<i>Lean Startup</i>	<ul style="list-style-type: none"> Se enfoca en el desarrollo de productos y servicios mínimos viables (MVPs, por sus siglas en inglés) para aprender del mercado al menor costo posible.
Metodologías Ágiles	<ul style="list-style-type: none"> Permiten a las empresas adaptarse a los cambios rápidamente, incorporar la visión del cliente en todo el proceso de creación y entrega de valor, reducir el riesgo de fracaso y acelerar el tiempo de lanzamiento del producto al mercado (o <i>time to market</i>).

Design Sprint

Serie de actividades estructuradas que se llevan a cabo en un lapso de 5 días hábiles. Durante este proceso, se forman equipos interdisciplinarios que trabajan en conjunto para definir y resolver un problema específico de manera creativa y efectiva.



CONCEPTOS BÁSICOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Definición de Transformación Digital

Proceso mediante el cual una empresa u organización integra tecnología digital en las distintas áreas empresariales.

Diferencias con otros conceptos

Digitación: Convertir información y documentos de formatos analógicos a digitales.
Ejemplo: Escaneo de un documento o foto para convertirlo a bits o bytes.

Digitalización:

Integrar tecnologías digitales dentro de los procesos de negocio

existentes. Ejemplo: Pasar un formulario físico a un formulario digital que un sistema informático pueda utilizar para analizar la información empresarial.

Transformación Digital tiene un alcance mucho más amplio creando un cambio de cultura predominante en la organización. Es la consecuencia empresarial y social de la digitalización.

Ejes de la Transformación Digital



I. EJE: ESTRATEGIA

Transformación de la Estrategia y Modelo de Negocio

- Entendimiento del mercado y los productos/servicios.
- Reformular la nueva propuesta de valor en un mundo digital:
 - o Clientes
 - o Proveedores
 - o Competencia
- Nuevos modelos de negocio sustentados por tecnologías digitales.
- Globalización digital: Expansión de las fronteras físicas.

II. EJE: CLIENTE

Transformación y mejora de la Experiencia del Cliente

- Aplicación de la tecnología en las relaciones con el cliente. La experiencia del cliente (CX) es el estudio de la interacción entre la empresa y su cliente, pasando por todos los puntos de contacto desde el inicio hasta el fin de la relación. Analítica del cliente permite conocerlo por medio de datos. Diseñar los puntos de conexión con el cliente, tomando en cuenta todos los canales adecuados (omnicanal).
-

III. EJE: PROCESOS

Transformación y optimización de los Procesos Operacionales

- Rediseñar y simplificar los procesos para que sean ágiles, flexibles y fluidos.
- Digitalización de los procesos utilizando las tecnologías de la información (TI).
- Analítica de datos de los sistemas para la toma de decisiones que sirva para adaptar la capacidad productiva o ajustar los servicios.
- Aplicación de tecnologías para integrar y optimizar procesos (Industria 4.0)

IV. EJE: PERSONAS

Transformación y desarrollo de las Personas

- Las empresas necesitan personal que entiendan el mercado y el consumidor digital.
- Desarrollo y gestión de las capacidades digitales de los empleados, así como el reclutamiento de nuevos profesionales con habilidades digitales.
- Compartir el conocimiento entre equipos multidisciplinarios y la comunicación usando plataformas internas.
- Trabajo distribuido y flexibilidad del recurso humano.

PASOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA MIPYME

PASO 1. Evaluar el estado actual de la MIPYME

Realizar el diagnóstico de madurez digital para conocer la situación actual del negocio.

Diagnóstico de Madurez Digital

Sirve para establecer el punto de partida en el que se encuentra la MIPYME para enfrentar su proceso de transformación digital.

Permite establecer objetivos, tomar decisiones y medir progreso a lo largo del tiempo.

Niveles de Madurez Digital

Niveles	Evidencia Aún no cuenta con lo necesario (teléfono inteligente, computadoras, acceso a internet, etc.) para iniciar la Transformación Digital. Tiene canales digitales en desarrollo. Presenta avances en los ejes (Estrategia, Clientes, Personas, Proceso) de Transformación Digital.
Nivel 1 – Inicial	
Nivel 2 – Básico	
Nivel 3 – Intermedio	Aplica tecnologías digitales especializadas. Usa tecnologías emergentes para mejorar su propuesta de valor.
Nivel 4 – Avanzado	
Nivel 5 – Experto	

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

SENPRENDE cuenta con su propia herramienta de Diagnóstico Empresarial (FAT006) y una de sus dimensiones es el nivel de “Madurez Digital”. Se puede aplicar dicho diagnóstico a las MIPYMEs participantes y definir 3 niveles de Madurez Digital. Ejemplo:

FAT006 – Formulario de Desarrollo Empresarial

Madurez Digital (10%)				
Nº ITEM		1	2	3
1	La Empresa Dispone de Computadoras			
2	Posee dispositivos de salida (Impresoras, Fax, Parlantes)			
3	Tiene personal capacitado para poder utilizar una computadora			
4	Tiene Sistemas Operativos Estandarizados (Windows, MC-OS)			

5	Dispone de servicio de conexión a internet			
6	Dispone de dispositivos externos de almacenamiento (Memorias, Discos duros)			
7	Cuentan con antivirus en las computadoras			
8	Poseen Hosting o Dominio Web (Alojamiento en servidores web)			
9	Tienen portal web o redes sociales de la empresa			
10	Tienen licencias de los programas que utilizan			
11	Tienen un plan de mantenimiento para las computadoras			
	TOTALES	0	0	0
	PUNTAJE TOTAL DEL ÁREA		0%	
	PUNTAJE PONDERADO		0%	

FAT006 – Formulario para Startups de Emprende Rocket

N°	ITEM	1	2	3
1	¿La startup tiene un sitio web?			
2	Su startup cuenta con herramientas y sistemas digitales para recopilar, organizar y analizar información relevante de sus clientes.			
3	Los canales de comunicación digitales de su startup están automatizados para dar una pronta y óptima respuesta a sus clientes.			
4	Ofrece medios de pago digital y cuenta con herramientas para gestionar dichos pagos.			
5	¿La startup utiliza herramientas de análisis web para rastrear el tráfico y el comportamiento de los usuarios en su sitio?			
6	La startup cuenta con un sólido plan de escalabilidad tecnológica que le permita crecer sin dificultades a medida que su base de clientes o usuarios se incrementa.			
7	Los colaboradores están al día de las competencias digitales que les permitan hacer un uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de información y comunicación para alcanzar los objetivos de la startup.			
8	Implementa el uso de tecnología para automatizar tareas y procesos de información para mejorar la eficiencia y productividad de su startup.			
9	La startup cuenta con un sistema de gestión de proyectos en línea para coordinar y colaborar en tareas.			
10	¿La startup tiene un plan de respuesta a incidentes de seguridad cibernética?			
11	¿La startup realiza copias de seguridad regulares de sus datos críticos?			
12	¿La startup utiliza tecnologías de la nube para almacenar y acceder a sus datos y aplicaciones?			
13	¿Se han realizado pruebas de penetración para evaluar la resistencia de la solución ante posibles vulnerabilidades?			
14	¿Se utilizan técnicas de encriptación para proteger la información confidencial y personal de los usuarios?			
15	¿Se realizan auditorías de seguridad de forma periódica para evaluar el estado de seguridad de la solución?			
16	¿La startup tiene políticas y procedimientos para proteger la privacidad de los datos de sus clientes?			
	TOTALES	0	0	0
	PUNTAJE TOTAL DEL ÁREA		0%	
	PUNTAJE PONDERADO		0%	

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida: SENPRENDE en sus procesos de Asistencia Técnica actualmente usa la herramienta de Análisis FODA (Acrónimo de: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); en este caso se puede utilizar la misma herramienta con una orientación hacia la transformación digital. Ejemplo:

Análisis FODA hacia la Transformación Digital

	Positivas (+)	Negativas (-)
Internas (Controladas por la MIPYME)	Fortalezas digitales <i>de la MIPYME, como su presencia en línea, su capacidad de innovación tecnológica, su capacidad para analizar y utilizar datos, su capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios digitales, etc.</i>	Debilidades digitales <i>de la MIPYME, como una infraestructura tecnológica obsoleta, una cultura organizacional que no fomenta la innovación y el cambio, una falta de habilidades digitales en el personal, etc.</i>
Externas (No las controla la MIPYME)	Oportunidades digitales <i>que pueden estar disponibles para la empresa, como la adopción de nuevas tecnologías, la penetración de nuevos mercados a través de canales digitales, la mejora de la experiencia del cliente en línea, etc.</i>	Amenazas digitales <i>que pueden estar afectando a la empresa, como la competencia en línea, la falta de seguridad cibernética, la obsolescencia tecnológica, etc.</i>

PASO 2. Analizar las necesidades de los clientes

Entender mejor las expectativas de sus clientes y sus problemas actuales.

Encuestas o Entrevistas

Las encuestas deben ser cortas y contener apenas la información principal requerida. Las entrevistas en profundidad permiten recopilar mucha más información y es más recomendable para empatizar con las necesidades de los clientes.

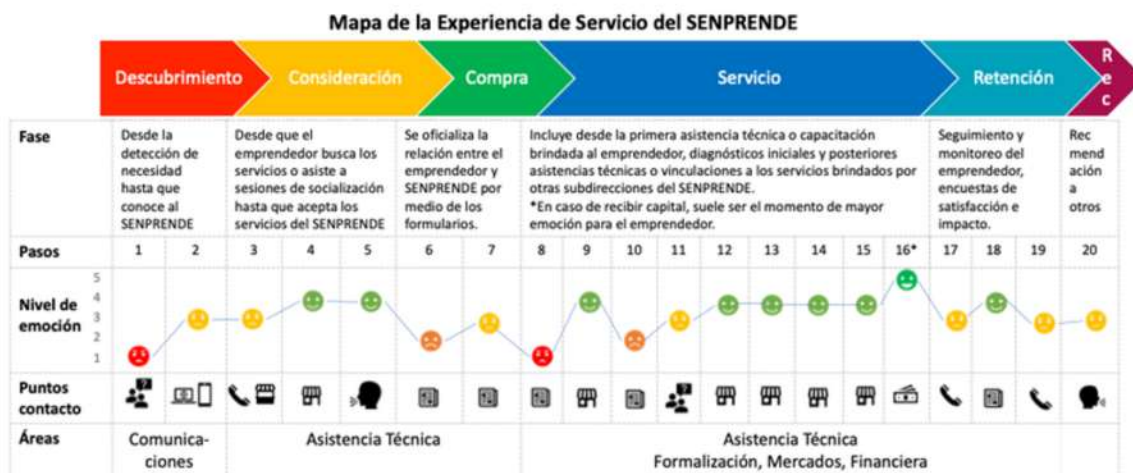
Análisis de las interacciones con los clientes

La Experiencia del Cliente (CX) engloba todas las interacciones de una persona con una marca o empresa. Ahora incluso se habla de Experiencia Digital del Cliente (DCX)

Customer Journey Map o Mapa de recorrido del cliente: Herramienta de la metodología *Design Thinking* que refleja en un mapa cada una de las fases, canales, interacciones y elementos que atraviesa una persona desde que se genera una necesidad hasta que se convierte en cliente fiel del servicio.

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Ayudar al emprendedor o MIPYME a analizar las interacciones con su cliente por medio de un Mapa de recorrido del cliente como el siguiente que refleja el recorrido del servicio ofrecido por SENPRENDE. Ejemplo:



PASO 3. Investigar tendencias del mercado

Identificar cambios en la industria, competidores, comportamientos del consumidor y tecnologías emergentes.

Análisis de competidores – *Benchmark*

Identificar a los competidores y como se comparan en los factores diferenciadores.

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Ayudar al emprendedor a elaborar una matriz para comparar su MIPYME con la competencia en criterios relevantes: tipo de producto, contenido en redes, ventaja competitiva, etc. Ejemplo:

Marca	Tipo de producto ofrecido	Contenido en redes sociales	Ventaja competitiva	Otro criterio
Empresa propia	<i>Solo presencial</i>	<i>Si, esporádico</i>	<i>Mejores precios</i>	
Empresa A	<i>Solo virtual</i>	<i>Si, semanal</i>	<i>Mas variedad</i>	
Empresa B	<i>Presencial y virtual</i>	<i>No</i>	<i>Mejores reseñas</i>	
Empresa C	<i>Presencial y virtual</i>	<i>Si</i>	<i>Calidad percibida</i>	

PASO 4. Identificar oportunidades de mejora

La MIPYME ya puede identificar áreas de mejora en la experiencia del cliente (externo) y eficiencia operativa (interno).

Mejoras en la Experiencia de Servicio

Diseñar una nueva experiencia de servicio. Identificar puntos donde se desea hacer una experiencia de servicio memorable.

Se rediseña el Mapa del Recorrido del cliente, definiendo que hacer en cada punto de contacto para mejorar la experiencia de servicio. Identificar puntos de contacto digitales que pueden ser potenciados.

Mejoras en la Eficiencia Operativa

Definir acciones para mejorar los procesos internos.

Se identifican procesos administrativos o productivos que pudieran ser potenciados por medio del uso de la tecnología.

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Ayudar al emprendedor a elaborar una matriz con las oportunidades y clasificarlas por impacto, dificultad y presupuesto. Ejemplo:

Oportunidad	Impacto (1-10)	Dificultad (1-10)	Presupuesto
Rediseño de la imagen corporativa	9	6	L 25,000
Implementar un nuevo sistema contable	10	9	L 50,000

PASO 5. Seleccionar tecnologías adecuadas

Escoger las tecnologías que ayuden a cumplir los objetivos de la MIPYME

Tecnologías relevantes

Identificar aquellas tecnologías desde las básicas, avanzadas, hasta las emergentes que sean las más relevantes para el estado actual y la industria de la MIPYME.



Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Ayudar al emprendedor a elaborar una tabla para analizar el estado actual de la tecnología relevante y cual sería el estado deseado para la transformación digital de la MIPYME. Ejemplo:

Tecnología	Estado actual	Estado deseable – Acciones
E-mail	Usa correo personal	Crear correo electrónico empresarial para envío de cotizaciones
CRM	No usa	Implementar CRM al llegar a 100 clientes para mejor manejo de oportunidades
Inteligencia Artificial	Desconoce el tema	Capacitar en el tema de Inteligencia Artificial

Las siguientes tablas pueden ser útiles para identificar las herramientas digitales a ser implementadas potencialmente por la MIPYME y su beneficio.

Herramientas Digitales Nivel Básico

Tecnología	Descripción	Beneficio para la MIPYME
E-mail	Uso de servicios de correo electrónico para comunicar con clientes o proveedores	Facilita el intercambio de información.
Sitio web	Disponibilidad de un espacio virtual personalizado y propio	Las empresas pueden detallar su oferta, visibilizando imágenes, videos y audios, así como datos de contacto.
Interacción con el Estado	Utilización de servicios públicos para los cuales el gobierno establece modalidades de acceso a través de internet	Reduce el costo y el tiempo necesarios para la realización de trámites como la emisión de documentos, la consulta de datos, la postulación a beneficios, etc.
Redes sociales	Mecanismos de comunicación para la transmisión de datos (documentos, imágenes, etc.) a terceros	Las comunidades de usuarios facilitan la difusión de los bienes o servicios generados por la empresa.
Banca electrónica	Operaciones bancarias realizadas a través de internet	Reduce el costo y el tiempo necesarios para la realización de operaciones bancarias, tales como consultar saldos, realizar transferencias, pagar facturas, etc.
Comercio electrónico	Compra o venta de bienes y servicios a través de internet.	Genera cambios en la operativa de las empresas, siendo un vector de innovación en modelos de negocios.

Nota: De "Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas", de M. Dini, N. Gligo y A. Patiño, CEPAL, 2021

Herramientas Digitales Nivel Avanzado

Tecnología	Descripción	Beneficio para la MIPYME
VPN (Red Privada Virtual)	Es una red privada que opera usando internet como infraestructura.	Permite una gestión más eficiente de los recursos digitales (programas y datos).
Intranet	Red de comunicación interna privada de una empresa, basada en internet, pero solo accesible a los autorizados.	Potencia la comunicación interna y facilita la coordinación entre las distintas áreas de producción y administración empresarial.
Extranet	Extensión segura de una intranet, permitiendo acceso a clientes y proveedores a lo largo de externos	Facilita la gestión de relación entre la cadena productiva.
Sistemas para gestión empresarial	Sistemas para gestionar vínculos con clientes (CRM), para gerencia interna (ERP o BPM), o para gestión de cadena productiva (SCM).	Apoyan la labor de la dirección empresarial, facilitando la toma de decisiones.
Servidores de almacenamiento	Se refiere a computadores vinculados de forma remota.	Ofrecen servicios remotos tales como el almacenamiento de archivos y correo electrónico.
Computación en la nube	Tecnología que permite acceder a recursos informáticos a través de internet. Los servicios incluyen Infraestructura como servicio (IaaS), Plataforma como Servicio (PaaS), Software como servicio (SaaS) o almacenamiento, base de datos, etc.	Ayuda a reducir el costo de la digitalización, superando la falta de conocimiento, garantizando seguridad y rentabilidad. Software es más fácil de instalar, mantener y actualizar Los recursos se pueden utilizar y valorar de forma escalable.

Nota: De "Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas", de M. Dini, N. Gligo y A. Patiño, CEPAL, 2021

Tecnologías Emergentes

Tecnología	Descripción	Beneficio para la MIPYME
Analítica de grandes datos (<i>Big Data</i>)	Capturar y procesar un gran volumen, velocidad y variedad de fuentes de datos en tiempo real, y de forma constante.	Capacidad para prever e identificar tendencias. Toma de decisiones en tiempo real, desarrollar. Mejor diseño y ejecución de proyectos de marketing.
Fabricación 3D	Proceso de creación de modelo digital.	Permite el diseño de prototipos de objetivos en 3D a partir de un forma rápida y menos costosa y/o nuevos componentes y productos finales complejos y durables.
Inteligencia Artificial (IA)	Programas informáticos y robots capaces de simular las capacidades humanas para tomar decisiones y resolver problemas.	Mayor eficiencia. Mejoras en el control de calidad. Automatización de la toma de decisiones. Reducción de errores relacionados con la recopilación y análisis de grandes cantidades de datos.
Robótica Avanzada	Incorporación de automatización inteligente en equipos de producción.	Automatización de procesos. Reducción de costos. Flexibilidad para ampliar o reducir la capacidad.
<i>Blockchain</i>	Base de datos de transacciones que se actualiza y comparte en computadoras de una red. Se llama «bloque» a cada nuevo conjunto de transacciones que se añade, de ahí el nombre cadena de bloques.	Brinda total transparencia, lo que permite a los compradores y vendedores efectuar la trazabilidad de bienes digitales. Las empresas más pequeñas pueden obtener información confiable a menor costo.

Nota: De “Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas”, de M. Dini, N. Gligo y A. Patiño, CEPAL, 2021

PASO 6. Definir un plan de implementación

Detallar plan con metas, plazos, recursos y responsabilidades.

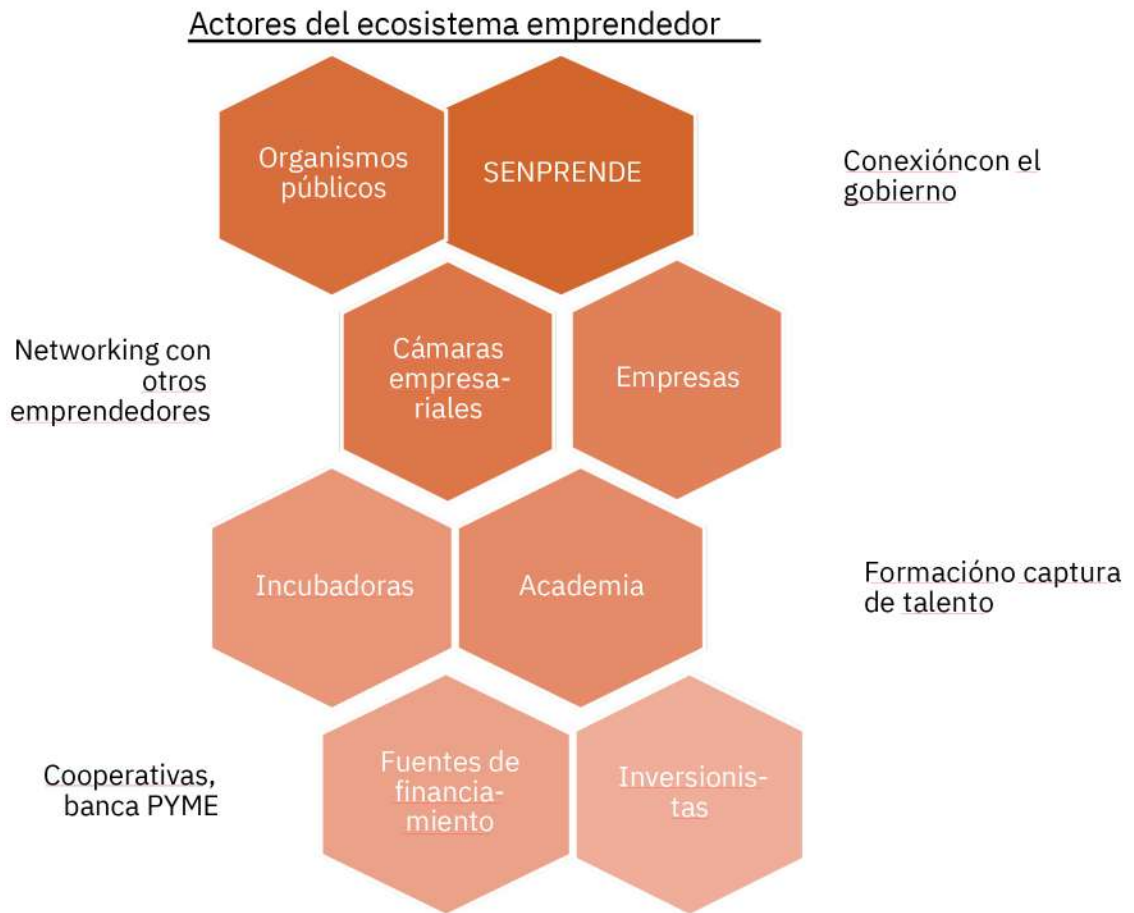
Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Ayudar al emprendedor a elaborar un plan de acción definiendo acciones que le ayuden a alcanzar un nivel de madurez digital superior. Definir un responsable dentro de la empresa para cada acción y de forma realista plazos de implementación. Ejemplo:

Dimensión	Metas	Respon- sable	Plazos de Implementación			Recursos
			Corto	Mediano	Largo	
Procesos claves para la Transformación Digital						
Herramientas digitales para automatizar procesos						
Sistemas de gestión integrados						
Colaboración en línea						
Gestión del conocimiento en línea						

PASO 7. Buscar apoyo en el ecosistema

Conectar con organizaciones y otros actores del ecosistema emprendedor que apoyen la transformación digital de las MIPYMEs.



Herramienta de Asistencia Técnica sugerida: SENPRENDE tiene la misión de conectar las MIPYMEs de Honduras con otros actores del ecosistema que puedan apoyar en sus caminos de transformación digital. Emprende Rocket puede ser el aliado de innovación abierta para los emprendimientos tradicionales y MIPYMEs. (Innovación abierta: Enfoque estratégico que busca fomentar la generación de ideas y soluciones innovadoras a través de la colaboración y la interacción con actores externos a una organización.)

Beneficios de la Innovación Abierta para las MIPYMES

1. Acceso a conocimientos y experiencia externa.
2. Ampliación de recursos y capacidades.
3. Fomento de la creatividad y la diversidad de ideas.
4. Reducción de riesgos y aceleración del tiempo de comercialización (*time to market*).
5. Apertura a nuevas oportunidades de mercado.

Práctica de Innovación Abierta	Como potencia los procesos de Transformación Digital de las MIPYMES:
Colaboración con startups	Aprovechan las ideas disruptivas de startups tecnológicas para acelerar su digitalización.
Participación en programas de incubación y aceleración	Acceden a mentores y recursos técnicos para identificar y desarrollar oportunidades digitales.
Establecer alianzas estratégicas	Combinan fortalezas con otras empresas para enfrentar desafíos digitales compartiendo tecnología y conocimientos.
Participar en comunidades y redes de innovación	Se conectan con actores relevantes para colaborar y captar tendencias digitales emergentes
Apertura a la retroalimentación y la cocreación con los clientes	Involucran a los clientes en el diseño y mejora de soluciones digitales.
Promoción de la cultura de la innovación interna	Fomentan la innovación dentro de la empresa para facilitar la digitalización de procesos.

PASO 8. Potenciar el capital humano y la cultura digital

Brindar capacitaciones al emprendedor y personal de la MIPYME para adaptarse a las nuevas tecnologías.

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida: SENPRENDE puede brindar capacitaciones sobre Transformación Digital a través de su plataforma virtual, de forma presencial con sesiones facilitadas por un experto en el tema del módulo. El facilitador de la capacitación puede ser algún técnico de SENPRENDE, consultor externo contratado o un(a) emprendedor(a) de un startup de Emprende Rocket.

Módulos del Programa de Capacitación Transformación Digital para Emprendimientos Tradicionales y MIPYMEs en Honduras



PASO 9. Monitorear, evaluar y ajustar

Supervisar los resultados obtenidos por la MIPYME y hacer ajustes.

KPI - Indicadores Clave de Desempeño

Estos indicadores deben ser definidos en función de los objetivos estratégicos y las metas específicas de la MIPYME. Además, deben ser medibles, relevantes y específicos para el negocio.

Ejemplos de indicadores en Transformación Digital

- Porcentaje de ventas realizadas a través de canales digitales
- Tasa de conversión de visitantes a clientes en sitio web
- ROI – Retorno sobre la Inversión en Transformación Digital

Herramienta de Asistencia Técnica sugerida:

Apoyar al emprendedor a elegir los indicadores que servirán para medir sus avances en Transformación Digital, establecer el estado actual y una meta con un plazo realista.

KPI	Estado actual (base)	Meta	Plazo
<i>Porcentaje de ventas realizadas a través de canales digitales</i>	10%	30%	1 año

MEDICIÓN DE IMPACTO

El programa de Transformación Digital para Emprendimientos Tradicionales y MIPYMEs en Honduras busca generar un impacto positivo y sostenible en múltiples niveles, tanto a nivel empresarial como a nivel económico y social. El impacto se puede medir a través de una serie de indicadores clave y resultados tangibles:

Fortalecimiento Empresarial:

- Mejora de la presencia en línea.
- Automatización de procesos para una mayor eficiencia operativa.

Crecimiento Económico:

- Aumento de las ventas en línea.
- Contribución a la creación de empleo en comunidades participantes.

Empoderamiento Empresarial:

- Desarrollo de la capacidad para tomar decisiones informadas.
- Transferencia de conocimientos y promoción de buenas prácticas.

Impacto en la Comunidad:

- Mejora de la competitividad en el mercado local y nacional.
- Impulso al desarrollo económico regional.

Innovación y Sostenibilidad:

- Fomento de la innovación a través de la adopción de tecnologías digitales.
- Establecimiento de bases sólidas para la sostenibilidad a largo plazo.

Se presentan los impactos que las empresas participantes experimentarán en diferentes plazos a raíz de su involucramiento en el proyecto en cuestión. El análisis se estructurará para proporcionar una visión clara de las transformaciones operativas y estratégicas que se desencadenarán en el corto, mediano y largo plazo.

1. Corto plazo:

- Se espera que las empresas tradicionales y MIPYMEs mejoren su visibilidad en línea a través de sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales, lo que les permitirá llegar a un público más amplio y aumentar su alcance.

- Automatización de procesos: La implementación de herramientas digitales permitirá una mayor eficiencia y automatización de las operaciones comerciales, lo que reducirá la carga de trabajo manual y liberará tiempo para actividades más estratégicas.

2. Mediano plazo:

- Aumento de las ventas en línea:
 - Se espera que las empresas logren un incremento en las ventas a través de canales digitales, lo que contribuirá al crecimiento de los ingresos y la expansión del negocio.
- Desarrollo de nuevos productos: A través de las técnicas de innovación empresarial y el prototipado rápido, las empresas podrán desarrollar nuevos productos o mejorar los existentes para satisfacer las demandas del mercado y mantenerse competitivas.

3. Largo plazo:

- Creación de empleo:
 - El crecimiento de las empresas como resultado de la adopción de tecnologías digitales puede generar la creación de empleo adicional en las comunidades, lo que contribuirá al desarrollo económico a nivel local y nacional.
- Toma de decisiones informadas: Con la capacitación en transformación digital, los emprendedores adquirirán la capacidad de tomar decisiones estratégicas informadas en relación con la implementación de soluciones digitales en sus negocios, lo que les permitirá adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.
- Transferencia de conocimientos: Los emprendedores capacitados se convertirán en agentes de cambio y difusión de buenas prácticas en sus comunidades empresariales locales, lo que promoverá la transferencia de conocimientos y fortalecerá el ecosistema emprendedor en Honduras.

PASO 10. Alcanzar un nivel de madurez digital superior

Brindar capacitaciones para ayudar al emprendedor a adaptarse a las nuevas tecnologías y alcanzar un nivel de madurez digital superior.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN “TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EMPRENDIMIENTOS TRADICIONALES Y MIPYMES EN HONDURAS”

Como fase preparatoria, se deberá tomar como base el resultado de la sección de Madurez Digital del Diagnóstico Empresarial del SENPRENDE (Formulario FAT006) para evaluar el estado actual de los participantes. Este diagnóstico permitirá conocer si los emprendedores y MIPYMES poseen computadoras y personal capacitado en su uso, sistemas operativos estandarizados (Windows, MS-Office), acceso a internet, celulares inteligentes, redes sociales, sitios web y métodos de pago. Esta información será crucial para adaptar el contenido de cada módulo, ajustando el nivel de dificultad del contenido para un nivel básico o avanzado.

Módulo 1: Introducción a la Transformación Digital

Contenido:

1. Dimensiones o Ejes de la Transformación Digital: Estrategia, Cliente, Procesos y Personas.
2. Conceptos básicos y ejemplos de tendencias tecnológicas (Computación en la nube, Ciberseguridad, Comercio Electrónico, Inteligencia Artificial, etc.).
3. Cuarta Revolución Industrial y su impacto en los negocios.
4. Fundamentos de las metodologías ágiles.
5. Sistemas empresariales: conceptos de Customer Relationship Management (CRM) y Enterprise Resource Planning (ERP).

Herramientas Sugeridas:

- Correo electrónico
- Plataformas de Computación en la Nube

Módulo 2: Estrategia y Cultura Digital

Contenido:

1. Visión y cultura digital en la empresa.
2. Análisis F.O.D.A orientado a la Transformación Digital.
3. Competencias digitales de líderes y colaboradores.
4. Alfabetización digital básica y herramientas para la gestión diaria.

5. Principios de automatización de procesos y selección tecnológica.

Herramientas Sugeridas:

- Navegadores seguros (Chrome, Firefox) con extensiones como HTTPS Everywhere
- Google Workspace (Google Docs, Sheets)

Módulo 3: Microsoft Excel y Herramientas Administrativas

Contenido:

1. Fórmulas y Funciones básicas.
2. Uso de tablas para diversos propósitos (inventarios, costos, etc.).
3. Creación y uso de tablas dinámicas y gráficos.
4. Aplicaciones prácticas de Excel para la administración.
5. Sistemas Empresariales (ERP) existentes en el mercado.

Herramientas Sugeridas:

- Microsoft Excel
- Sistemas administrativos y contables para PYMEs
- Soluciones ERP desarrolladas por startups de Honduras

Módulo 4: Marketing Digital

Contenido:

1. Rediseño de imagen digital y conocimiento del consumidor.
2. Segmentación de mercados y análisis de comportamiento del cliente.
3. Introducción al marketing digital y redes sociales para negocios.
4. Herramientas de seguimiento y medición.
5. Marketing relacional y estrategias de fidelización de clientes.

Herramientas Sugeridas:

- Facebook, Canva, Mailchimp
- Facebook Insights para análisis de redes sociales
- Soluciones de CRM disponibles para MIPYMEs

Módulo 5: Vender en línea y Comercio Electrónico

Contenido:

1. Herramientas para venta en línea.
2. Fundamentos del Comercio Electrónico.
3. Presentación del producto: Fotografía, Catálogo, Descripción.
4. Creación de Tienda en Línea y medios de pago digitales.
5. Logística y servicios de envío a domicilio (*Delivery*).

Herramientas Sugeridas:

- Whatsapp Business
- Plataformas de creación de tiendas en línea
- Pasarelas de pago

Módulo Extra: Innovación, Prototipado y Fotografía

Contenido:

1. Lean startup para MIPYMEs.
2. Técnicas de innovación empresarial y desarrollo de productos.
3. Prototipado rápido y obtención de retroalimentación del cliente.
4. Taller de fotografía con cámara del celular para fines comerciales.

Herramientas Sugeridas:

- Google Forms para encuestas.
- Instagram para composición y edición de fotos.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Morazán, María Teresa. *Capacitaciones En Servicios de Transformación Digital*. Asistencia Técnica EUROEMPLEO para el Fortalecimiento de los Servicios de Innovación Tecnológica del SENPRENDE. Tegucigalpa, Honduras. Agosto 2024.
- Apólito, María, et al. *Herramientas Para La Transformación Digital de Las MiPymes Iberoamericanas*, Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) y Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID), 2023 o Libro 3: Caja de herramientas para la transformación digital de las PyMEs de iberoamérica <https://www.segib.org/wp-content/uploads/3.-Caja-de-Herramientas.pdf>
- M. Dini, N. Gligo y A. Patiño, *Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de políticas*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/99), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47183-transformacion-digital-mipymes-elementos-diseno-politicas>
- *Programa de Transformación Digital Para MIPYMEs*. Documento realizado bajo el proyecto Tech4DevHN. UNITEC, 2021.
- Lopez, D. (n.d.). *Introducción a la Transformación Digital*. Universitat Aberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144049/1/Decisiones%20y%20proyectos%20estrategicos%20de%20TI_Introduccion%20a%20la%20transformacion%20digital.pdf