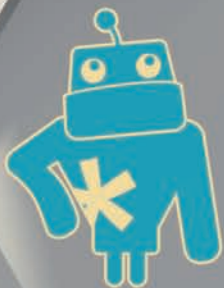


¿Qué sabes de las TIC?



Guía de  
Referencia  
Tecnológica

 bilib<sup>®</sup>  
Centro de Apoyo Tecnológico  
a Emprendedores



# Introducción

## Qué es

La Guía de Referencia Tecnológica es un instrumento de ayuda en el que encontrar información esencial sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas al mundo de la empresa y los servicios públicos ofrecidos por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a través del Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores (BILIB).

## Para quién

Esta guía está diseñada para ayudar a PYMEs, autónomos y emprendedores a identificar los beneficios del uso de las TIC en sus negocios.

## Por qué

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han supuesto un gran impacto en el desarrollo de la competitividad de todos los sectores empresariales. Este fenómeno se ha acelerado con el imparable desarrollo de internet y las redes sociales. Todo esto, unido al reto de la globalización, genera un nuevo escenario en el que nunca antes la competitividad de las PYMEs ha estado tan condicionada al buen uso que hagan de las TIC.

Las TIC son una herramienta vital para la empresa, ayudan a incrementar ventas, acceder a nuevos mercados y mejorar la competitividad: Eficiencia, calidad, diferenciación...

## Cómo

Esta guía describe de forma práctica los beneficios de las TIC, las ventajas del software libre y los recursos para empresas proporcionados por el Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores: <http://www.bilib.es>

**“La Guía de Referencia Tecnológica es un instrumento de ayuda para que PYMEs, autónomos y emprendedores encuentren información práctica sobre las TIC”**



# t

## Qué son las TIC



“Las TIC forman parte de la sociedad. Quien no esté preparado para usarlas estará en clara desventaja”

Las TIC son el conjunto de ordenadores, equipos electrónicos, programas informáticos y redes necesarias para manipular la información.

Nos permiten producirla, convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla por medios electrónicos.

Estas tecnologías están cambiando la manera de interactuar y relacionarse en todos los ámbitos de la sociedad:

- ▶ **Laboral y empresarial.**
- ▶ **Económico y social.**
- ▶ **Educativo y ocio.**
- ▶ **Científico y tecnológico.**



# Qué ventajas aportan las TIC a una empresa

Las TIC son una gran fuente de información instantánea y conocimiento que han generado un nuevo contexto competitivo, transformando la gestión empresarial y el modelo de negocio tradicional.

Ayudan a las empresas a vender más, encontrar otros mercados, acceder a nuevos perfiles de clientes, mejorar la personalización de su oferta, bajar costes en producción, distribución, nuevas formas de colaboración, etc.

El crecimiento de Internet y las herramientas TIC aumentan a medida que existen más accesos y a su vez se desarrollan más dispositivos y funcionalidades que lo utilizan. Existe en el mundo una tendencia sostenida a la digitalización de procesos en todos los ámbitos de la sociedad y llevar su ejecución a la nube (Cloud Computing). Este continuo avance en oferta y acceso a recursos TIC abre en definitiva nuevas posibilidades de mercado para las PYMEs y hace determinante que las empresas los conozcan y sepan utilizarlos si quieren ser más competitivas.

Todo esto junto con el enorme avance que está suponiendo la Web 2.0 o Web Social ofrecen ventajas a las empresas en dos ámbitos principales:



► **Incremento de ventas**, a través de la presencia online y estrategias de marketing 2.0. Con herramientas específicas orientadas a cliente, comercio electrónico, nuevos formatos de interacción y experiencias de captación, compra y fidelización, etc.

► **Aumento de la productividad.** Mediante la mejora en tiempos, costes y control de la calidad produciendo un impacto directo en toda la cadena de valor de la empresa.

Las TIC ayudan a optimizar los recursos empresariales, a crear nuevos modelos de colaboración empresarial, a conectar con nuevos mercados, a fidelizar clientes, en definitiva las TIC facilitan a las empresas la posibilidad de re-inventarse y re-enfocarse con el mercado en base a unos objetivos marcados: de producto, de clientes, de mercado, de rentabilidad, de calidad, etc.

# V

**“Las TIC ayudan a re-enfocarse con el mercado basándose en objetivos de producto, clientes, mercado, rentabilidad, calidad, etc.”**

# V

“El comercio electrónico bate records de facturación año tras año, con un crecimiento sostenido anual cercano al 20%”

## Qué ventajas aportan las TIC a una empresa

### 1.- Incremento de las ventas

La presencia online se ha convertido en una obligación para cualquier empresa que luche para hacerse un hueco en el mercado y no verse superada por su competencia. Al tener presencia en Internet, los compradores y clientes potenciales pueden conocernos mejor y estar más motivados a hacer negocios con nosotros.

#### 1.1.- Algunos de los beneficios de la presencia online son:

##### ▶ Ampliar el horario.

Permite mantener abierto el negocio las 24 horas del día, los 365 días al año.

##### ▶ Conseguir más clientes.

Proporciona acceso a nuevos clientes, ampliando la demanda y alcanzando nuevos mercados fuera de su zona geográfica.

##### ▶ Conseguir más ventas.

A través de las tiendas online se ofrecen productos de forma rápida y eficiente.

##### ▶ Mejorar la imagen.

Es lo que se espera de una empresa moderna y acorde a los tiempos.

##### ▶ Mejorar la comunicación.

Ofrece una comunicación más rápida y directa con clientes y proveedores.

##### ▶ Adelantar a la competencia.

En internet es donde hay que estar y no se puede ser el último.

Debido a la democratización de Internet y a la enorme competencia que existe en el mercado ya no es suficiente con estar presentes en la red si no que es necesario sacar el máximo partido a las oportunidades que nos brinda. Es aquí donde entra en juego el marketing online o 2.0.

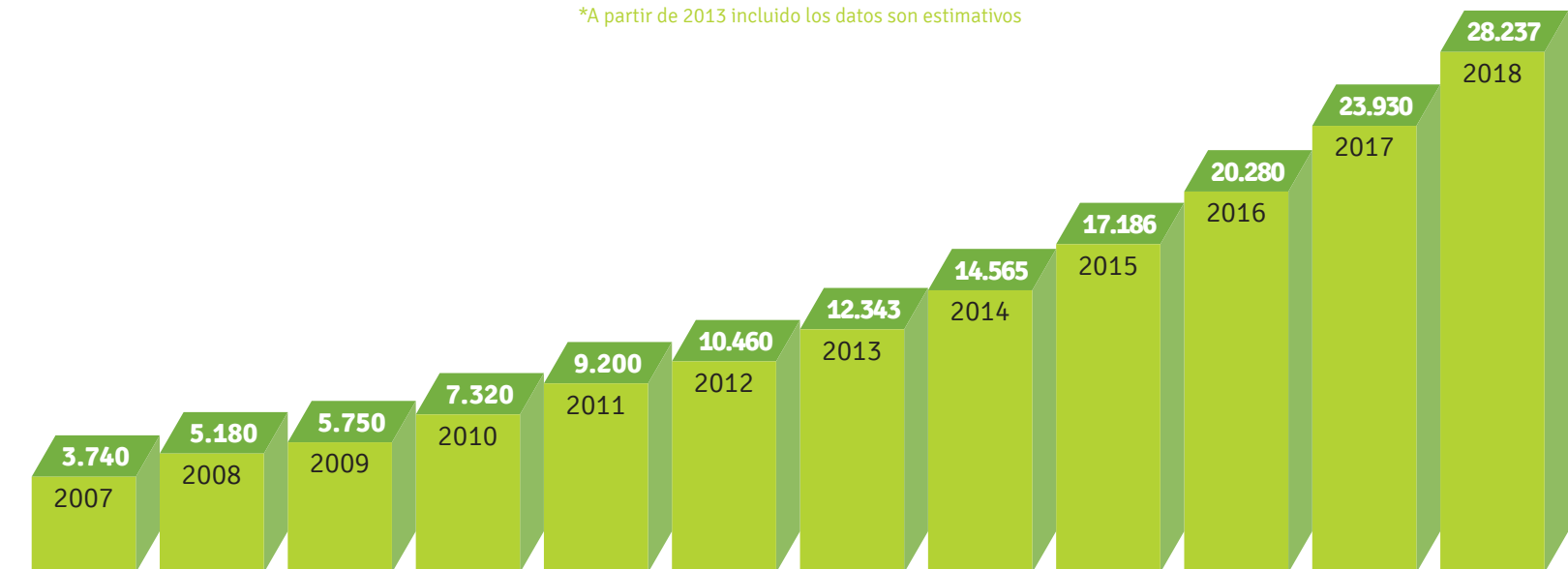
El marketing online se aplica a las redes sociales, centrándose en el usuario. La empresa escucha, conversa, colabora y da soluciones a sus potenciales clientes.

### VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN ESPAÑA EXPRESADO EN MILLONES DE EUROS

Informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades y medios de pago 2012

de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 2013

\*A partir de 2013 incluido los datos son estimativos



Permite opciones imposibles de abordar con métodos tradicionales, por coste económico y por la posibilidad de mantener con los clientes conversaciones genuinas.

#### 1.2.- Algunos de los beneficios del marketing online son:

▶ **Comunicación con los clientes** bidireccional, inmediata y personalizada gracias a los nuevos formatos surgidos en internet: Blogs, redes sociales, entornos colaborativos...

▶ **Creación de contenidos de valor añadido** para los consumidores, ganando visibilidad, relevancia y consideración.

▶ **Optimización del ciclo de compra** del cliente desde la captación hasta la fidelización mediante la personalización de mensajes y ofertas.

▶ **Publicidad más eficiente;** la publicidad online es más barata y eficaz al poder dirigirse al público objetivo.

▶ **Análisis de los resultados de las campañas de marketing** y las interacciones de los usuarios para conocer el ROI y comprender que es lo que mejor funciona.

▶ **Incorporación de los clientes a las fases tempranas de desarrollo de producto,** adecuándolo a sus necesidades y aumentando su aceptación.

▶ **Acceso a herramientas de marketing** antes solo accesibles a las grandes organizaciones y ahora gratuitas: Portales corporativos, tiendas online, email marketing, analítica web, etc.



# Qué ventajas aportan las TIC a una empresa

# V

## 2.- Aumento de la productividad

Las nuevas tecnologías son sin duda uno de los elementos fundamentales para el aumento de la productividad, mediante la mejora de tiempos, costes y control de la calidad lo que genera un impacto directo en toda la cadena de valor de la empresa.

### ► Aumento de la eficiencia.

Al integrar las operaciones de una empresa podemos obtener mejoras en eficiencia automatizando tareas administrativas: Generación de órdenes de trabajo, pedidos de compra tras confirmación de ventas, etc.

### ► Aumento de la capacidad operativa.

Una mejora en la eficiencia puede ser utilizado para atender más clientes, fabricar más productos o procesar más facturas. Todos ellos aspectos clave para empresas en crecimiento.

### ► Mayor control y trazabilidad.

Al registrarse los cambios que tienen lugar en la empresa se tiene un mayor control sobre las operaciones realizadas permitiéndose responder preguntas del tipo: ¿Cuándo se vendió este producto a este cliente? ¿Qué transportista lo llevó? ¿Cuánto stock tenemos ahora en almacén?...

### ► Reducción de tiempos y costes.

Mediante la automatización de tareas y la optimización de procesos.

### ► Mejora de la calidad de los servicios.

Maximizando disponibilidad, velocidad y personalización.

### ► Minimización de errores.

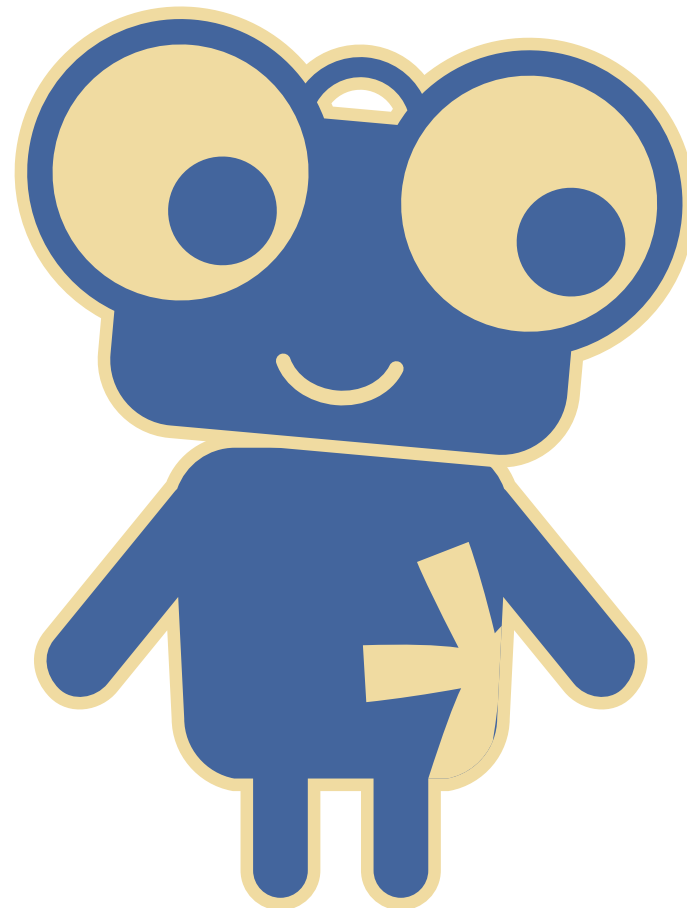
Gracias a la gestión por procesos automatizada y datos digitalizados.

### ► Soporte a la toma de decisiones.

Disponer de datos e información específica sobre áreas de importancia para la empresa permiten a la dirección tomar las decisiones importantes con más facilidad.

### ► Apoyo en la estandarización y mejora continua de la empresa.

Gracias a la compartición de datos, información y procesos se facilita la mejora constante de toda la empresa.



“Las TIC son fundamentales para el aumento de la productividad, mejorando tiempos, costes y calidad de los trabajos”

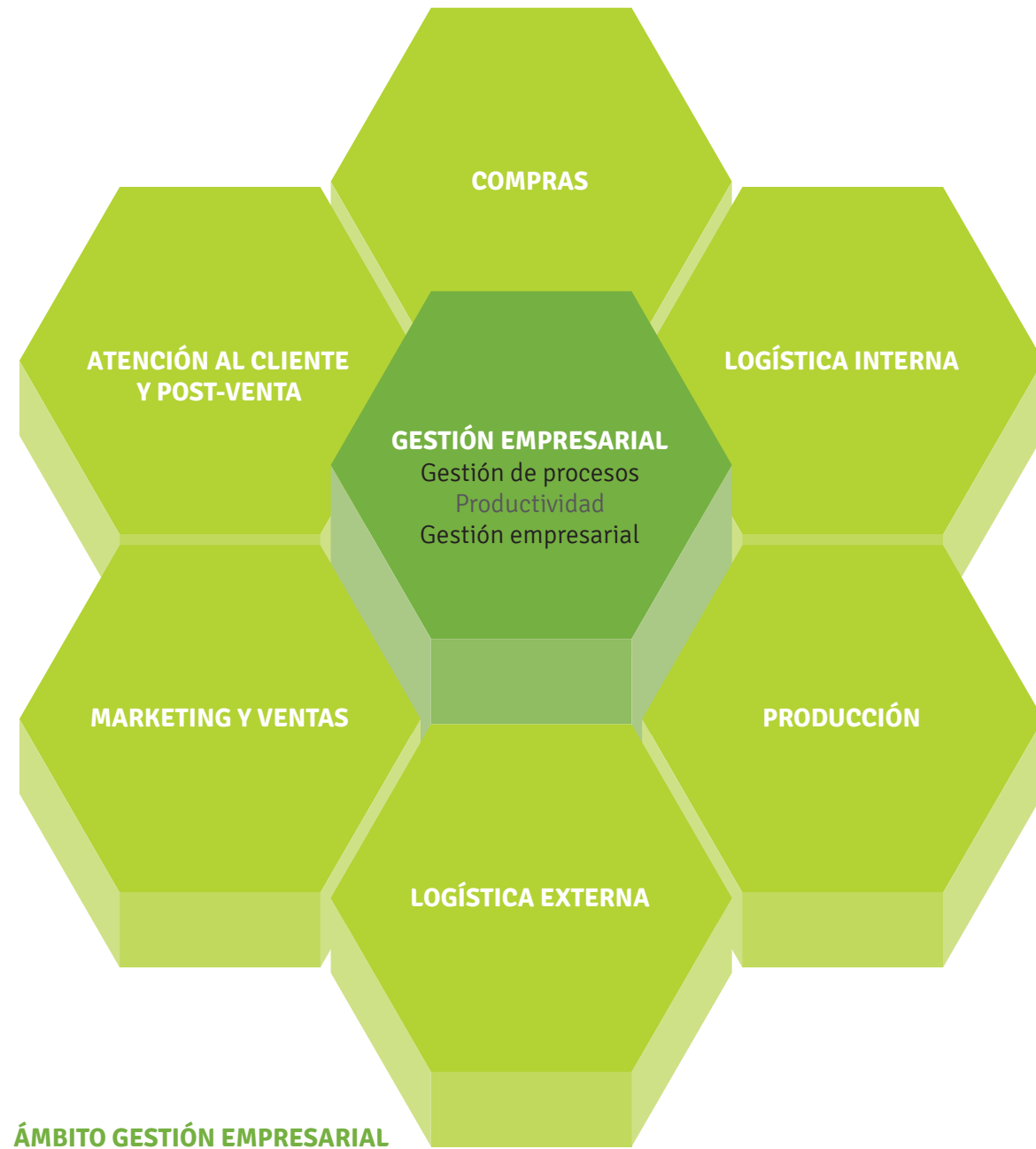


# Impacto TIC

“El ámbito de uso de las TIC determina el impacto que éstas producen en cada área de la empresa”



# Impacto TIC



**“El impacto de las TIC en las distintas áreas de la empresa tiene como principales beneficios el incremento de las ventas y el aumento de la productividad”**





“La selección de la aplicación adecuada a las necesidades de nuestra empresa o proyecto es un proceso clave para garantizar su validez en el futuro”



En el mercado existen multitud de aplicaciones de software libre y/o gratuitas para prácticamente cualquier necesidad de la empresa.

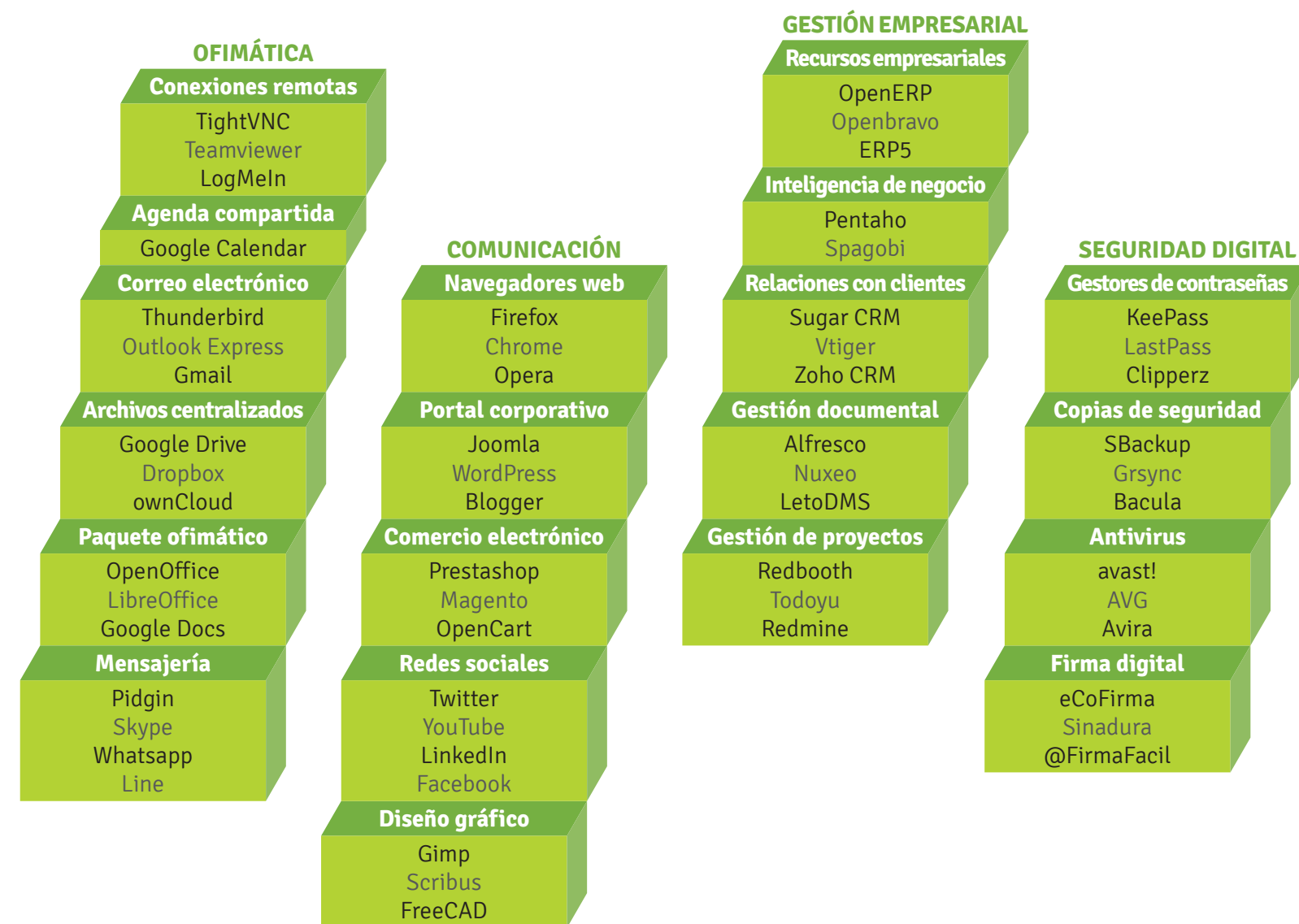
Para una adecuada selección de aplicaciones primero es necesario identificar las necesidades concretas que se desean resolver y después analizar otros aspectos como el modo de uso (solución en la web o en nuestro PC), perfiles de usuario que la utilizarán, capacidad de ampliación y personalización para necesidades futuras, posible integración con otras herramientas disponibles en la empresa, disposición de proveedores con experiencia en la misma a los que se puede recurrir, etc.

A continuación se incluye una recopilación con aplicaciones de software libre y/o gratuitas de utilidad para la empresa. Se trata de una pequeña muestra de la amplia variedad de aplicaciones que podemos encontrar en el mercado.

En el portal del Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores puede encontrarse un **listado completo de software libre** para el ámbito empresarial:  
<http://www.bilib.es/recursos/catalogo-de-aplicaciones/>

## Catálogo de soluciones TIC

### CATÁLOGO DE APLICACIONES DE SOFTWARE LIBRE Y/O GRATUITAS DE UTILIDAD PARA EL ÁMBITO EMPRESARIAL



# Software libre: Ventajas para la empresa

El software libre es un conjunto de aplicaciones o programas informáticos que proporcional al usuario las libertades de usarlo, copiarlo, estudiarlo, modificarlo y distribuirlo.

Estas peculiaridades provocan de forma indirecta profundas ventajas para la empresa y los usuarios TIC:

► **Eliminación de los costes por licencias de uso.**

El software libre no sigue un modelo de pago por licencias de uso por lo que se pueden utilizar sin coste de licencias por parte de la empresa.

► **Independencia del proveedor.**

Esta característica es primordial para la empresa, ya que evita “atarse de por vida” con un proveedor exclusivo. Lo que elimina el riesgo de una relación abusiva o de desaparición de la empresa proveedora.

El Software libre es una solución de alta calidad que grandes empresas y administraciones utilizan en todo el mundo: IBM, HP, NASA, Google, Telefónica, General Electric. El despliegue del Software libre se ha vuelto exponencial con la llegada de Internet.



# S

“Una empresa debe tomar decisiones pensando en su futuro, el software libre es probablemente la mejor solución a medio y largo plazo”



# O

“Contacta con BILIB  
a través de la web o  
por teléfono:  
[www.bilib.es](http://www.bilib.es)  
T 967 555 311”



## Qué ofrece BILIB a las empresas de Castilla-La Mancha

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) son una herramienta esencial para la empresa, si bien no siempre es fácil sacarles provecho. Por este motivo, BILIB ha desarrollado un conjunto de recursos para ayudar al tejido empresarial de la región a integrar las TIC de forma eficaz en sus negocios.

### ► Guía de autodiagnóstico tecnológico.

Sencilla herramienta que permite generar en tan solo 5 minutos un plan de mejora tecnológica con el que poder aumentar la competitividad y las ventas de una organización a través de las TIC. Permite identificar el nivel de uso tecnológico y establecer un plan de mejora para alcanzar el siguiente nivel teniendo en cuenta las distintas áreas de la empresa.

### ► Red de asesores tecnológicos.

Red regional de técnicos asesores pertenecientes a las principales instituciones locales, provinciales y regionales de apoyo al desarrollo empresarial. Esta Red ha sido instruida por BILIB para asesorar a PYMEs y emprendedores a la hora de incorporar las TIC a sus negocios.

### ► Directorio de empresas tecnológicas.

Listado de proveedores informáticos especializados de Castilla-La Mancha clasificados por temática de oferta y ubicación geográfica. BILIB ofrece la posibilidad de realizar una solicitud de servicio y/o presupuesto a las empresas del directorio. Asimismo, BILIB proporciona asesoramiento en la búsqueda de proveedores.

### ► Catálogo de aplicaciones empresariales.

Buscador de aplicaciones de Software Libre por tipo de categoría, temática, plataforma etc. Permite encontrar y descargar aplicaciones. Todas las aplicaciones incluyen una puntuación en base a tres parámetros: Mantenimiento, madurez y recursos disponibles.

### ► Espacio oficina móvil.

Recopilación de aplicaciones web gratuitas esenciales para la mejora de la productividad del tejido empresarial y recursos formativos para sacarles el máximo partido. El concepto de Oficina Móvil hace referencia a la posibilidad de acceder a los recursos digitales de la empresa (documentos, finanzas, contactos, citas...) desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.





# Conclusiones

## **Las TIC determinan el grado de competitividad de nuestra empresa**

Las Tecnologías de la Información (TIC) forman parte de nuestra vida diaria y están cambiando la manera de actuar, relacionarse, trabajar y hacer negocios. Para las empresas incrementar las ventas, diferenciarse, acceder a nuevos mercados y nuevas formas de mercado así como la optimización de tiempos y costes es fundamental para su competitividad y supervivencia; es aquí donde las TIC ofrecen un valor añadido incalculable.

## **Las TIC permiten adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y equilibran las desigualdades de recursos entre pequeñas y grandes empresas**

Una empresa debe estar en continua evolución, adaptándose al mercado. Y las TIC han generado un nuevo mercado más competitivo y global. El impacto de las TIC afecta a todas las áreas de la empresa. Si una empresa no las utiliza se encuentra en clara desventaja. Internet y los nuevos modelos de uso de las TIC representan una oportunidad para que PYMEs y autónomos accedan a la tecnología de última generación, equilibrando las desigualdades de recursos entre las pequeñas y grandes empresas.

## **Existen gran cantidad de soluciones TIC basadas en software libre de gran impacto al alcance de cualquier PYME**

Existen todo tipo de soluciones Software Libre para el tejido empresarial de muy alta calidad que ya están siendo rentabilizadas por grandes organizaciones, pequeñas empresas y administraciones públicas. El Software Libre es la mejor solución tecnológica a medio y largo para una empresa, pues reduce costes, permite independencia tecnológica, asegura la posibilidad de mantenimiento posterior e incluso favorece el desarrollo del tejido empresarial local.

## **El gobierno de Castilla-La Mancha fomenta el uso de las TIC en las empresas**

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha realiza una apuesta decidida por elevar los niveles de competitividad y eficiencia del tejido empresarial de la región. En pos de este objetivo, a través del Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores ([www.bilib.es](http://www.bilib.es)), ofrece los servicios necesarios para facilitar el proceso de integración de las TIC en sus negocios.

**“No te quedes atrás...  
¡Sácale partido a las TIC!”**



**T 967 555 311**  
**[www.bilib.es](http://www.bilib.es)**