**Ficha de Formación**

|  |  |
| --- | --- |
| **Título** | Herramientas TIC para la digitalización y el Smart Working en las PYMES |
| **Palabras clave**  | Teletrabajo, Smart Working, Herramientas TIC, PYMES |
| **Proporcionado por** | ITSFA |
| **Idioma** | Español  |
| **Área** | Comunicación online y digital | X |
| Compromiso de las personas y del equipo desde casa  |  |
| Conciliación de la vida laboral y familiar  |  |
| Bienestar personal |  |
| ¿Como impulsar la productividad de tu equipo desde casa? |  |
| Gestión de proyectos a distancia  |  |
| Gestión ágil por objetivos    |  |
| Autoeficacia inteligente |  |
| Liderazgo y motivación en la era del Smart Working  |  |
| Teletrabajo: una selección de herramientas digitales para gestionar tu negocio |  |
| **Objetivos / metas / resultados de aprendizaje** |
| En este curso, aprenderás muchas de las herramientas TIC más importantes empleadas tanto por grandes empresas como por las PYMES. Esto incluye diferentes opciones de plataformas para la gestión empresarial, herramientas de comunicación y colaboración y tips para fomentar la comunicación digital, de modo que puedas explotar al máximo todo el potencial que la tecnología y que tu equipo puede ofrecer.  |
| **Descripción** |
| Las empresas actuales han experimentado un desarrollo tecnológico impresionante, de modo que su productividad y efectividad se ha visto potenciada. Esto se debe a las innumerables oportunidades que el mundo digital tiene que ofrecerEste curso ofrece formación profesional y gratuita para lograr que tu empresa sea digitalmente efectiva y esté actualizada, mediante el uso de diferentes softwares, plataformas y aplicaciones para la gestión y comunicación empresarial. |
| **Contenidos organizados en 3 niveles** |
| 1. Herramientas TIC para la digitalización y Smart Working en PYMEs* 1. Herramientas TIC de Gestión Empresarial
		1. Las TIC en las empresas
			1. Las empresas actuales han experimentado un desarrollo tecnológico importante. Hoy en día, resulta prácticamente inconcebible un negocio sin la ayuda de las herramientas TIC que el mundo online ofrece. Es por esto que es necesario conocer las oportunidades que Internet nos brinda para saber gestionar nuestra empresa y potenciarla.

La gestión empresarial es compleja, y requiere de una organización y comunicación entre todos los participantes de un proyecto, lo que a veces puede ser difícil en un entorno de trabajo en remoto, donde pueden surgir varias dificultades. Las TIC ofrecen una ayuda muy necesaria en escenarios de difícil gestión, por lo que muchas tareas pueden automatizarse o facilitarse para mejorar las condiciones de trabajo y la eficacia. Estas herramientas presentan innumerables opciones y funcionalidades, lo que permite su accesibilidad y adaptación a diferentes perfiles de empresas. Sin embargo, cada negocio presenta necesidades diferentes, por lo que debes investigar y escoger aquellas que mejor se adapten a tu empresa. * + 1. Herramientas TIC de gestión empresarial
			1. Una herramienta TIC de gestión empresarial es cualquier software, plataforma, aplicación o servicio que permite realizar un seguimiento y gestión de las actividades, recursos, tareas y proyectos de nuestra empresa. Esta buena gestión supone un mejor rendimiento, rapidez y efectividad en nuestros resultados, de ahí su importancia.

Estas herramientas ofrecen un amplio abanico de opciones, tanto para grandes empresas como para PYMES. Esto incluye servicios gratuitos y de pago, así como ofertas y servicios. A continuación, se exponen las mejores herramientas y servicios TIC para la gestión empresarial:* CRM: Un CRM (del inglés “Customer Relationship Management”) es un servicio que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes. Así, puedes dirigir de forma sencilla las campañas de captación de clientes, controlar las acciones comerciales y demás. Un CRM es una gran aliada en lo que respecta al servicio de atención al cliente y postventa.

Algunos de los softwares CRM más empleados son: -HubSpot: HubSpot es un software CRM que se utiliza para poner en marcha estrategias de marketing. Organiza información de tus clientes y colaboradores a través de diferentes canales. -SalesForce: Salesforce es una solución de gestión de relaciones con clientes que une empresas y clientes. Esta plataforma CRM integrada brinda a todos tus departamentos (marketing, ventas, comercio y servicios), una vista de cada cliente.-Zoho CRM: Este software de gestión de relación con el cliente permite gestionar las relaciones de forma eficiente y rápida. * Herramientas de gestión de proyectos y de equipos: Una buena distribución de tareas es clave en lo que se refiere a la gestión empresarial, ya que permite el correcto rendimiento y desempeño de los trabajadores. Para garantizar este aspecto existen una serie de herramientas TIC que pueden ayudarte en la planificación de proyectos.

-Asana: Asana permite gestionar la distribución de tareas y proyectos, ofreciendo detalles de cada uno de ellos. Permite la comunicación, organización y planificación para lograr el éxito en equipo. -Trello: Organiza las tareas mediante tablas Kanban, que permite de forma lúdica y amena visualizar la gestión de trabajo en equipo. * Otros: Como hemos mencionado, existen infinidad de herramientas TIC que nos pueden ayudar en la gestión empresarial. Su naturaleza es tan variada que sería imposible enumerarlas en una lista. A continuación, se presentan una serie de herramientas que pueden resultar útiles en la gestión de tu empresa.

-Team Viewer: Esta aplicación permite el acceso remoto a dispositivos del equipo. Así, puedes compartir y controlar escritorios, realizar reuniones en línea, videoconferencias y transferencia de archivos entre ordenadores.-Dropbox: Dropbox es un sistema de almacenamiento en La Nube. Esta plataforma te permite guardar y compartir tus archivos en un disco duro virtual, de modo que tus elementos multimedia están a salvo y son accesibles desde cualquier dispositivo. Existen plataformas que aúnan todas estas funciones en un mismo software. Si bien es más recomendable una plataforma específica para cada tarea, estas aplicaciones centralizadas pueden ser una buena opción para las PYMES:-Monday.com: Este software permite planificar y gestionar en un solo espacio de trabajo la mayoría de las tareas de una empresa. Esto incluye gestión de tareas y proyectos, CRM, marketing, diseño, recursos humanos, entre otros.-ClickUp: ClickUp es una plataforma todo en uno que ofrece gestión de proyectos y archivos, listas de tareas, correo electrónico y mensajería, seguimiento y control… Además, es completamente personalizable, permitiendo a los usuarios importar información de otros proyectos y gestores.* 1. Herramientas de comunicación/ colaboración
		1. Gestión en equipo
			1. Una buena organización del equipo es uno de los factores más importantes para lograr el éxito comercial. Todos los trabajadores deben estar unidos y en constante comunicación para realizar todas las tareas diarias de forma eficaz y sincronizada.

Existen varias plataformas que nos ayudan en este aspecto, de forma que pueden potenciar la comunicación y la colaboración de forma sencilla a través de un software. Entre los recursos de trabajo más conocidos, podemos encontrar:-Skype: Considerada la plataforma de videoconferencia por excelencia, permite a los usuarios hacer videollamadas, chatear y reunirse con hasta 50 personas en cualquier parte del mundo. Con opciones gratuitas y premium, es una opción óptima para cualquier empresa. -Zoom: Este servicio de videoconferencia en la nube se utiliza para establecer reuniones online, que pueden ser grabadas. Una opción completa y profesional para las PYMES.-Slack: Slack es una aplicación de mensajería para empresas. Transforma la manera en la que el equipo se comunica reuniéndolos en una misma plataforma. Puedes agrupar las conversaciones por temas e hilos, acceder a documentos y consultar toda la información disponible de tu equipo. -Weebex: Esta plataforma permite celebrar reuniones en cualquier momento o lugar y comprobar y compartir documentos. Fomentando la colaboración dinámica dentro del equipo. * 1. Consejos para mejorar la comunicación digital trabajando de manera remota
		1. Tips de comunicación digital para las PYMEs

-Mantén una comunicación abierta: Para garantizar una correcta gestión y organización del trabajo, todos los miembros del equipo deben mantenerse en contacto. Para ello, utiliza periódicamente plataformas de videoconferencia, que ayudarán a clarificar tareas e información, fomentando además un ambiente de trabajo sano y dinámico dentro del equipo. -Distribución de trabajo: Una de las formas más eficaces de garantizar el rendimiento es estudiar las fortalezas y debilidades de cada miembro del equipo. Así, puedes explotar sus puntos fuertes y mejorar las debilidades mediante la comunicación y colaboración en equipo. Esto unirá a los empleados y mejorará la efectividad y bienestar en la empresa. Asegúrate de que cada trabajador sabe que tareas le corresponden y que se mantiene una distribución equitativa. Establece plazos y un sistema de consulta y comunicación interna. -Feedback: Debemos mantener una comunicación asertiva y eficaz para lograr un buen desempeño. Responde a todos los correos y mensajes para que el remitente pueda saber que lo has recibido. No olvides incluir el asunto en los correos electrónicos para agilizar su clasificación y gestión. Mantén informados a tus compañeros y no olvides clarificar cualquier malentendido o duda si es necesario. - Planifica y organiza las reuniones con antelación: Para garantizar una mayor efectividad y organización debes avisar y planificar de antemano las llamadas para evitar que haya incompatibilidades de horarios (por ejemplo, que un trabajador deba atender dos llamadas a la vez).- Utiliza las herramientas adecuadas: Disponer de las plataformas, aplicaciones y recursos necesarios es imprescindible para el “Smart-working”. Estudia las necesidades de tu equipo y contrata o instala los servicios que precisen para la correcta ejecución de las tareas.  |
| **Índice de contenidos** |
| 1. Herramientas TIC para la digitalización y Smart Working en PYMES* 1. Herramientas TIC de Gestión Empresarial
		1. Las TIC en las empresas
		2. Herramientas TIC de gestión empresarial para el trabajo en remoto
	2. Herramientas de comunicación/ colaboración para el trabajo en remoto
		1. Gestión en equipos
	3. Consejos para mejorar la comunicación digital trabajando en remoto
		1. Tips de comunicación digital para las PYMES
 |
| **Glosario** |
| **SMART WORKING:** Fórmula de gestión empresarial basada en la movilidad, flexibilidad horaria, trabajo en equipo y uso de las nuevas tecnologías.**PYMEs:** Pequeñas y medianas empresas. **TIC**: Tecnologías de la información y comunicación.**COMUNICACIÓN DIGITAL:** Intercambio de conocimiento e información mediante el uso de las herramientas digitales. **CRM:** Del inglés “Customer Relationship Management”. Consiste en plataformas que almacena y gestiona la información relacionada con los clientes y procesos de venta.  |
| **Bibliografía y otras referencias** |
| <https://www.iebschool.com/blog/las-12-mejores-herramientas-de-teletrabajo-rrhh-2-0/> <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://getquipu.com/blog/10-herramientas-imprescindibles-para-tu-empresa-en-2020-trabajar-remoto/> <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://economiatic.com/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://10to8.com/blog/best-software-for-managing-remote-teams/> <https://www.capterra.com/sem-compare/business-management-software/?gclid=Cj0KCQjw0emHBhC1ARIsAL1QGNcsH0WD6oMEhOpnnNjcig_1DQG06waip0_dP10zUNiAqaEiMQAHT-4aAttPEALw_wcB> <https://asana.com/es/uses/manage-remote-teams?utm_medium=pd_cpc_nb&utm_campaign=remote_work&utm_source=capterra> <https://blog.hubspot.es/marketing/consejos-trabajar-casa-productividad> <https://careerkarma.com/blog/remote-working-guide/> <https://kissflow.com/digital-workplace/remote-work/communication-tips-for-remote-teams/> <https://ubiq.co/analytics-blog/create-project-management-dashboard-examples-templates/><https://remakelearning.org/opportunity/2019/02/07/digital-tools-school-leaders/><https://nothingad.com/blog/mejores-herramientas-crm-para-negocio/><https://es.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com><https://t-position.com/hubspot/><https://papelesdeinteligencia.com/zoho-crm/><https://asana.com/es/brand><https://softwarepara.net/trello-opinion/><https://www.teamviewer.com/es/descarga/windows/><https://www.dropbox.com/es/branding><https://www.softwaredoit.es/monday/monday.html><https://clickup.com/><https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skype.raider&hl=es&gl=US><https://www.profesionalreview.com/2020/04/14/zoom-guia-tutorial/><https://www.dropbox.com/es/app-integrations/slack><https://www.webex.com/es/video-conferencing.html> |
| **5 preguntas de autoevaluación de opción múltiple** |
| 1. ¿Cuál de las siguientes es una plataforma de comunicación y videoconferencias?1. Zoho CRM
2. Trello
3. **Skype**

2. ¿Qué tipo de plataforma es HubSpot?1. **CRM**
2. Plataforma de videoconferencia
3. Plataforma de gestión de proyectos.

3. Para potenciar la comunicación digital, podemos…1. **Establecer reuniones periódicas.**
2. Fomentar el trabajo individual.
3. No emplear herramientas TIC.

4. ¿Cuál no es una plataforma de videoconferencia?a) Zoom b) Skype**c) Trello**5. ¿Cuál de las siguientes es una plataforma todo-en-uno?a) Dropbox**b) Monday.com**c) TeamViewer |
| **Material relacionado** |  |
| **PPT relacionado** | SWIFTSME\_Curso 1\_Herramientas TIC para la digitalización y el Smart Working en las PYMES\_ES.pptx |
| **Link de referencia** |  |
| **Vídeo en formato YouTube (si lo hay)** |  |