



*Con el apoyo de:*  
**J.P.Morgan**



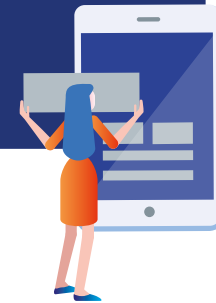
**Digital Transformation  
for Inclusive Business  
Development Project:**  
Informe de Impacto e  
Intercambio de Conocimiento

*Por Concepción Galdón, Aloña Martiarena  
y Laura Hernández*

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

“Digital Transformation for Inclusive Business Development” es un proyecto desarrollado gracias al apoyo de JPMorgan Chase Foundation. Su objetivo es diseñar, desarrollar y testar una metodología que promueva la adopción de nuevas tecnologías entre los propietarios de pequeñas empresas.

El proyecto combina trabajo de campo (proyecto piloto) e investigación académica. Los beneficiarios de este proyecto son un claro ejemplo de la situación actual que sufren los propietarios de pequeñas empresas en países desarrollados, donde se demuestra que existe una brecha constante en el uso de tecnologías y habilidades digitales.



## FASES DEL PROYECTO

### 1. Identificación de propietarios de pequeñas empresas que cumplan con los requisitos:

- Principales requisitos: ingresos bajos / medios, productos adecuados para la venta online, gran interés en utilizar herramientas online para impulsar sus negocios.
- Diez propietarios de pequeñas empresas asignados como “beneficiarios” y siete propietarios de pequeñas empresas asignados al grupo de control.

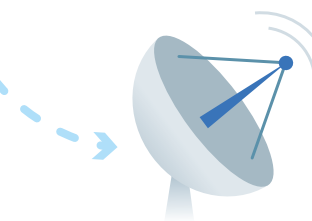
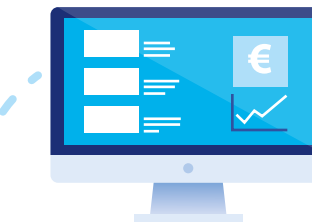
### 2. Creación de tiendas online y estrategias de marketing online para beneficiarios

### 3. Formación y tutoría de beneficiarios

### 4. Difusión de conocimientos entre otros propietarios de pequeñas empresas (74 propietarios de pequeñas empresas en 3 talleres)

El proyecto combina los esfuerzos de varios socios, que han aportado su experiencia durante las diferentes fases del proyecto:

1. Gestión de proyectos e investigación: Fundación IE
2. Consultoría inicial gratuita para beneficiarios: Master in Visual and Digital Media de IE
3. Desarrollo de tiendas online, capacitación y asesoramiento sobre el uso de herramientas específicas: Te Veo Online
4. Identificación de beneficiarios y apoyo al grupo de control: Fundación Puentes Global



## LECCIONES APRENDIDAS

### 1. Identificación y Selección de Beneficiarios (y Grupo de Control)

- El establecimiento de un proceso de autoselección fue fundamental para el éxito del proyecto. Los propietarios de pequeñas empresas que estaban dispuestos y eran capaces de implementar los cambios necesarios fueron capaces de aprovechar al máximo la oportunidad.
- La falta de un vocabulario compartido genera barreras de comunicación que dificultan la transmisión del contenido y valor del proyecto.
- Participación destacada de las mujeres en el proyecto (80%): debido a una combinación de enfoque en el comercio minorista y un proceso de identificación “amigable”.

### 2. Tienda Online y Creación de Estrategia de Marketing Online

- El apoyo personalizado intenso es fundamental para ayudarles a superar los temores y generar actitudes más positivas.
- Establecer para los beneficiarios expectativas claras respecto al tiempo que han de comprometer les ayuda a centrarse en el proyecto en medio de su trabajo diario.
- La creación de hitos intermedios y rápida generación de ventas fueron de gran importancia para que percibieran el retorno de sus esfuerzos.
- Comprender las necesidades y capacidades reales de cada beneficiario para crear la tienda / estrategia de marketing online adecuada es más importante que crear una estrategia demasiado complicada / costosa.

### 3. Capacitación y Tutoría de Beneficiarios

- La capacitación se convirtió en un factor muy relevante una vez que se lanzaron las tiendas online y se implementaron las estrategias.
- Fue fundamental organizar los talleres en torno a sus horarios de apertura y hacerlos prácticos, incluyendo ejemplos de sus propias tiendas.

### 4. Difusión del Conocimiento entre Propietarios de Pequeñas Empresas

- Los canales apropiados para llegar a los participantes incluyen asociaciones de comerciantes, ayuntamientos y ONGs.
- Es muy importante saber sus horarios de apertura y horarios de trabajo para que sea más fácil para ellos poder asistir.

### 5. Evaluación de Proyecto

- La evaluación cualitativa nos permitió identificar efectos inesperados.
- Fue fundamental mantener una relación cercana con el grupo de control.
- Los cuestionarios deben redactarse lo más claramente posible.
- La interrelación cara a cara fue más efectiva que las llamadas telefónicas cuando se trataba de completar cuestionarios.