

# "Digital tools for Peruvian entrepreneurship in the face of a digital transformation intensified by Covid-19"

## “Herramientas digitales para el emprendimiento peruano ante una transformación digital intensificada por el Covid-19”

Edwing Ticse-Villanueva, Dr<sup>1</sup>, Cesar Valdivia-Llerena, Dr<sup>2</sup>, Roxana Ugarte-Concha, MSc<sup>3</sup>, Johanna Briceño-Peñañiel, Br<sup>4</sup>, José Ignacio Ortiz-Salazar, Br<sup>5</sup>, Kelly Neyra-Paredes, Br<sup>6</sup>

Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú

eticsevi@ucsm.edu.pe, cvaldivial@ucsm.edu.pe, roxugarte@gmail.com, johanna.bripe@gmail.com, 70401058@ucsm.edu.pe, 73175642@ucsm.edu.pe

*Abstract– The world is currently facing a digital revolution where all sectors are adapting to industrial digitization. Statistically, the Covid-19 pandemic has generated a notable increase in the number of businesses nationwide, to finally represent 42% of all businesses by 2021. Digitization and adaptation of previously established concepts to establish a brand and generating digital marketing strategies have been changing considerably, the latter makes it essential, for the potential growth of a company, the management of available digital tools, that is why this research sought to cover in a general but detained way the tools that can potentially promote a business today. Said tools were mentioned in no specific order, and their functional aspects and applications were defined, but not their handling, since this will depend on the skill and interest of the user. Finally, this research does not pretend to establish preferences for any tool, they are rather recommendations given by the authors and that in final terms represent the basis for future research.*

*Keywords– Digital tools, Covid-19, Entrepreneurship, Digital Marketing, Social networks.*

*Resumen– El mundo actualmente se está enfrentando a una revolución digital en donde todos los sectores se están adaptando a la digitalización industrial. Estadísticamente, la pandemia del Covid-19 ha generado un incremento notable en el número de emprendimientos a nivel nacional, para finalmente representar un 42% del total de emprendimientos al año 2021. La digitalización y la adaptación de los conceptos previamente establecidos para establecer una marca y generar estrategias de marketing digital han ido cambiando considerablemente, esto último hace indispensable, para el crecimiento potencial de una empresa, el manejo de las herramientas digitales disponibles, es por ello que esta investigación buscó abarcar de forma general pero detenida las herramientas que potencialmente pueden impulsar un emprendimiento en la actualidad. Dichas herramientas fueron mencionadas sin un orden en específico, y se definieron los aspectos funcionales y aplicaciones de estas, mas no de su manejo, puesto que ello dependerá de la destreza e interés del usuario. Finalmente, esta investigación no pretende establecer preferencias por alguna herramienta en*

*particular, son más bien recomendaciones dadas por los autores y que en términos finales representan la base para futuras investigaciones.*

*Palabras Clave– Herramientas digitales, Covid-19, emprendimiento, marketing digital, transformación digital.*

### I. INTRODUCCIÓN

A raíz de la pandemia del Covid-19 las personas se han ido adaptando a la transformación digital; pasando de las actividades laborales en el centro de trabajo al home office, de las clases presenciales a clases en plataformas virtuales, de las consultas médicas a consultas online, entre otros; ésta transformación ya ha ido desarrollándose a lo largo de los años, sin embargo, con las medidas sanitarias implementadas por el gobierno y el distanciamiento social obligatorio impuesto en diferentes países, han hecho que esta transformación digital se haya convertido en una herramienta de trabajo indispensable hoy en día. [1]

El traspaso de las actividades presenciales a las virtuales ha generado desventajas ante una crisis sin precedentes, pero a su vez surgen oportunidades de resiliencia que se traducen en ventajas. Al abordar una crisis de salud mundial, la resiliencia requiere no solo de la preparación psicológica de las personas, sino también del apoyo organizacional y la preparación de estas al nivel requerido. [2] Es por ello que, diferentes organizaciones e instituciones, independientemente de su tamaño o participación en el mercado, han incorporado al desempeño de sus empleados los conocimientos y habilidades técnicas necesarias ante una transformación digital. [3]

Las empresas deberían aprovechar la oportunidad que brinda la tecnología para desencadenar una nueva ola de creatividad humana y potenciar la empresa humana. [4]

A su vez las empresas al reconocer la crisis han ido implementando medidas para reducir sus costos operativos, como inventarios y mano de obra. [5] Esto ha encauzado en muchos casos a que las empresas perciban ahorros significativos en cuanto al alquiler de local, el pago a personal del establecimiento, los costos de mantenimiento, etc; No

Digital Object Identifier (DOI):  
<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2021.1.1.25>  
ISSN: 2414-6390 ISBN: 978-958-52071-9-6

obstante, han priorizado el posicionamiento de su marca mediante las redes sociales con la finalidad de poder llegar a un mayor número de personas. Es por ello que, si se desea ser medianamente competitivo en el mercado, las medidas primarias deberían buscar adaptarse a esta transformación digital.

Por otra parte, los emprendimientos también efectuaron su atención al cliente de manera virtual; volviéndose imprescindible el uso de herramientas digitales. Incluso las grandes empresas han desarrollado mecanismos para continuar con las actividades de oficina de manera virtual. Es por ello, que reconocer, definir y ordenar las herramientas disponibles, a bajo o nulo costo, accesibles para pequeñas y grandes empresas, resulta imperativo y es el sustento de esta investigación.

De alguna manera, las herramientas digitales pueden resumirse en tres categorías sencillas, sitio web, correo electrónico y redes sociales, de alguna manera estas tres categorías, pueden concretar lo más importante para posicionar un negocio y distribuir la información de forma directa, rápida y eficaz, sin embargo, es necesario definir de forma técnica las diferentes herramientas que además de abarcar los puntos anteriores permitan gestionar y realizar un seguimiento de información y por tanto de la empresa, tal es el caso de las herramientas de gestión de información, de gestión de proyectos, de organización personal y de otras herramientas vistas a continuación. [6]

## II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

### A. Antecedentes

Existen diferentes investigaciones que han abordado el tema de emprendimiento en función a la transformación digital, una de estas analiza los desafíos y oportunidades que para los emprendimientos digitales en países de desarrollo [7]

En otra realizada en la República Eslovaca se efectuó una encuesta electrónica a Pymes en donde se concluye que la transformación digital de las actividades a los espacios online y la reorganización de los procesos laborales han convertido al home office en la principal herramienta para mantener el empleo, por el contrario, las empresas que difícilmente pudieron pasar sus actividades al home office tuvieron condiciones más difíciles para poder adaptarse a la crisis. [8]

En malasia se analizó la situación originada por el covid-19 y como esta afectó a las empresas del lugar, en mencionada investigación resaltan la importancia del uso del Marketing y herramientas digitales que tienen gran potencial para generar mejoras principalmente para las pequeñas y medianas empresas (Pymes). [9]

Para que una organización sea competitiva es importante no solo generar valor mediante la innovación si no también el de crear un futuro inteligente que pueda brindar nuevas posibilidades a las partes interesadas de una sociedad abordando los principales males de la sociedad. [10]

### B. Justificación

La presente investigación pretende desarrollar y describir un conjunto de herramientas digitales que permitan a las pequeñas empresas y emprendimientos desarrollar sus actividades de una manera fácil, accesible y de bajo costo ante una era orientada a la transformación digital.

Para la investigación se consultó bibliografía de revistas indexadas como Scopus, Web of Science, Springer, Google Académico, etc; noticias de fuentes confiables, páginas web oficiales y bases de datos nacionales; que sirvieron de base para el desarrollo y propuesta de herramientas digitales.

## III. IMPORTANCIA DEL EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

A raíz de la pandemia Covid-19 se han tomado medidas de contención ante la crisis originada en China, como el cierre de fábricas y oficinas, la prohibición de viajes no esenciales e incluso la imposición de cuarentena obligatoria en el hogar; lo que se traduce en una paralización de las actividades económicas a nivel mundial. Autores mencionan que Estados Unidos, China, Japón, Alemania, Gran Bretaña, Francia e Italia representan el 60% de la oferta y la demanda mundial, 65% de la fabricación mundial y 41% de las exportaciones manufactureras mundiales; por lo que, si estas economías se ven afectadas, las demás que se encuentran en desarrollo en el mundo se ven afectadas de igual forma. [11], [12]

Según estadísticas del INEI en Perú la tasa de desempleo aumento del 2019 al 2020 en 3.5 puntos porcentuales llegando a ser de 7.4% y totalizando 1,193,200 personas que buscan empleo activamente (Fig. 1). El ingreso laboral mensual promedio de la población urbana en 2020 fue de S/1,414.70 nuevos soles, representando una disminución de 11.3% con respecto a 2019 en donde este ingreso fue de S/1,595.40. [13, pp. 23–24], [14]

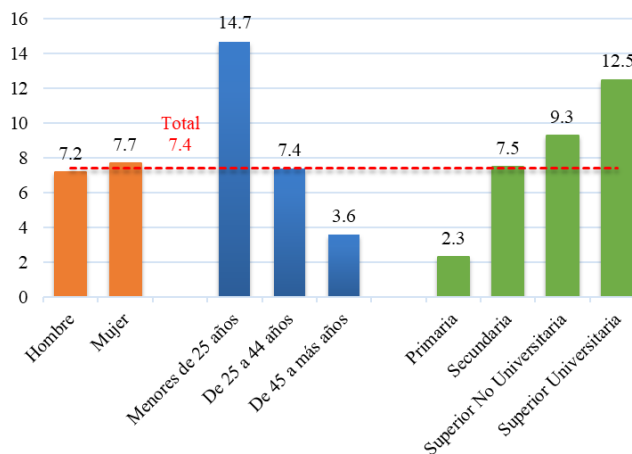


Fig. 1 Tasa de Desempleo según sexo, grupos de edad y nivel de educación

Según Datum Internacional con base en data del INEI en los primeros 3 meses desde que en Perú se dio el estado de

emergencia, en lima más de 2.3 millones de personas se quedaron desempleadas afectando principalmente a pequeñas empresas. A raíz de la reactivación y la adaptación a la “nueva normalidad” se han generado gran cantidad de emprendimientos. Actualmente el 63% de peruanos tiene un emprendimiento, el 55% se dedica a esta actividad de manera exclusiva, del total de emprendimientos el 42% han surgido a partir de la crisis generado por el covid-19 (Fig. 2 y Fig. 3). [15]

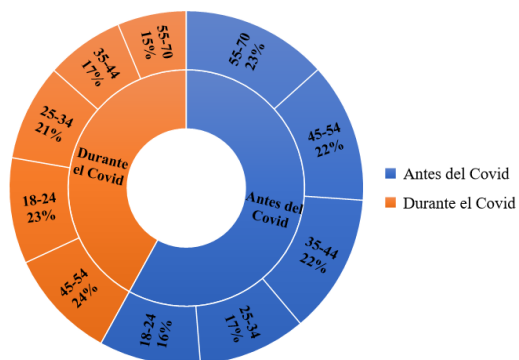


Fig. 2 Porcentaje de Emprendimientos Actuales Según su Inicio y Edad

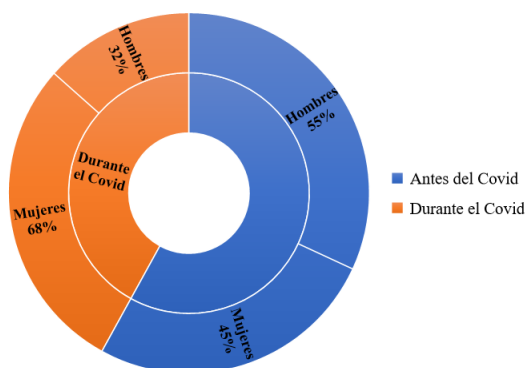


Fig. 3 Porcentaje de Emprendimientos Actuales Según su Inicio y Sexo

Respecto al apoyo que se les otorga a los emprendimientos, el Estado ha tomado un rol importante en conjunto con diferentes organismos y entidades. Reactiva Perú es un programa creado por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, con el objetivo de dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de liquidez que enfrentan las empresas ante el impacto del COVID-19. Además, busca asegurar la continuidad en la cadena de pagos, otorgando garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas a fin de que puedan acceder a créditos de capital de trabajo, y puedan cumplir de esta manera con sus obligaciones de corto plazo. El plazo de dicho crédito es de 36 meses, con un periodo de gracia de hasta 12 meses. Siendo el monto máximo del crédito por empresa beneficiaria de S/ 10 millones. [16]

El Ministerio de la Producción (Produce) y el Banco de Desarrollo del Perú (Cofide) lanzaron el Fondo de Capital para Emprendimientos Innovadores (FCEI), constituido con recursos públicos y orientado exclusivamente a los

denominados capital de riesgo (venture capital). Este fondo tiene el objetivo de desarrollar la industria local de capital emprendedor y así continuar dinamizando el ecosistema de startups. El FCEI tiene un aporte inicial del Estado peruano, canalizado mediante Produce por 70 millones de soles. [17]

#### IV. EVOLUCIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

La aparición de nuevas herramientas y tecnologías digitales ha afectado de manera considerable diversos aspectos de la sociedad, la educación se ha adoptado diversas alternativas para llegar de forma más directa a los estudiantes, tal es el caso de la integración de las TIC (Tecnologías de información y comunicación) en países europeos. Las TIC comprenden diversas herramientas para lograr la “alfabetización digital”. [18], [19]

Desde el punto de vista económico el uso de tecnologías y diseño de productos digitales data de años atrás, sin embargo, la última década, el crecimiento de estas alternativas ha sido de manera exponencial, incluso grandes empresas utilizan herramientas digitales para diseñar sus productos, siendo innovador el trabajo de la Universidad de Massachusetts, quienes los primeros en desarrollar un sistema de diseño llamado “Sketchpad”. [19]

Claramente el incremento del uso de tecnologías portátiles ha venido acompañando de forma considerable el desarrollo de diversas herramientas digitales para incrementar el impacto de cierta información, no solo con fines publicitarios, si no también educativos. De alguna manera el proceso de innovación digital se acompañada de herramientas que han cambiado el trabajo, el trabajo en equipo y ha facilitado la organización en el desarrollo de productos y empresas. [20]

El marketing digital es un tópico que no puede dejarse de lado y cuya importancia sobrepasa los temas antes tratados pues se refiere directamente de lo que se habla en este artículo, las pequeñas empresas y emprendimientos que han venido apareciendo de forma continua durante la pandemia del Covid-19, deben contar con un buen manejo del marketing digital, pues más allá de las preferencias personales, durante un tiempo, se ha convertido en probablemente la única alternativa disponible, accesibles y a bajo costo para lograr un crecimiento empresarial.

La digitalización del comercio ha cambiado completamente la conducta tanto de los vendedores como de los consumidores y la relación entre los antes mencionados y lo que representa una marca, es por ello, que Shadrin & Kotova. [21] revelaron el rol de las nuevas empresas y el marketing digital para personalizar y customizar la promoción de las marcas y sus productos.

La referencia histórica y la evolución del marketing digital no se encuentra muy clara, sin embargo, la aparición de diferentes plataformas, páginas web y el uso de diversos términos han sido componente importante del desarrollo de las herramientas de venta digitales. El uso del término “digital marketing” por su traducción en inglés como marketing digital data del año 1990, para el año 1993 se pudo contar con el primer

banner “clickable” en una página web, no fue hasta el año siguiente, en 1994 que apareció “Yahoo!”, en el mismo año, se llevó a cabo a la primera transacción por Netmarket, para el 1996 empezaron a desarrollarse los primeros motores de búsqueda con una reducida base de datos, de los cuales destacaron HotBot, LookSmart y Alexa, al año siguiente, en 1997, salió a la internet la primera red social, estamos hablando de Sixdegrees.com, pero uno de los eventos más importante de la década ocurrió en el año 1998 con el nacimiento de Google, así como también el desarrollo de MSN (Messenger) por parte de Microsoft, en ese mismo año Yahoo! desarrolló su motor de búsqueda, estos fueron los eventos más importantes de la década de los noventas, sin embargo, el verdadero crecimiento de las plataformas digitales y el marketing digital comienza a partir del año 2001 con la primera campaña de marketing de dispositivos móviles, por parte de Universal Music, en el año 2002 aparece LinkedIn y fue al año siguiente, en el año 2003, que aparece WordPress y MySpace como la primera red social enfocada en el desarrollo de la Networking, enseguida acompañada por Facebook, de inmediato las grandes empresas, observaron el potenciales de estas redes sociales y comenzaron a adoptarlas, logrando promover sus marcas y capitalizar las plataformas. Para el 2004, aparece Gmail como una plataforma de mensajería, Google se vuelve una plataforma pública y Facebook aparece por primera vez en el mercado. A partir del 2005 con la aparición de Youtube el crecimiento de las redes digitales fue notable respecto a los años anteriores, con la aparición de Twitter, Amazon se establece como la principal plataforma de “e-commerce” con ventas superiores a los 10 billones de dólares, en el año 2007 aparece Tumblr y el streaming con el servicio de Hulu, así como la aparición del teléfono móvil más popular hasta ahora, el iPhone. Desde el año 2008 China supera el número de usuarios consumidores de internet de estados unidos y aparece Spotify como una alternativa musical. No fue hasta el año 2009 que Google se introdujo por primera vez en la búsqueda de resultado en tiempo real y al año siguiente, en el 2010 aparece Google Buzz y WhatsApp como alternativas de “texting”, Google Buzz, desapareció al año siguiente y en el mismo año se introduce Google + y Google Panda, este año además se destaca por el uso de internet superando algunas figuras importantes de la televisión. Al 2012 las acciones de las redes sociales en promedio incrementaron su valor en 64% y aparece Google Académico. En el año 2013 Yahoo! Adquiere Tumblr y para el 2014 el uso de internet móvil excede el uso de internet en PC de escritorio, Facebook adquiere WhatsApp y para el año 2015 se consolida en base a estadísticas la contenido digital y el marketing digital se convierte en una de las principales alternativas para comercializar productos, es por ello, que el 99% de vendedores usan Facebook como plataforma de comercio, 97% usan Twitter, 69% usan Pinterest y el 59% usan Instagram como plataforma para comercio de sus productos, estas cifras cada vez incrementan más y es importante establecer que herramientas digitales, además de las redes sociales, están disponibles para potenciar un negocio. [22]

## V. ALTERNATIVAS DE HERRAMIENTAS DIGITALES

Desde un punto de vista general, las herramientas de marketing digital aplicables para pequeñas y grandes empresas pueden dividirse en sitios web, correo electrónico y las redes sociales, sin embargo, se busca dar una descripción exhaustiva de los recursos disponibles para potenciar un emprendimiento en la actualidad. [23]

### A. Herramientas de gestión de proyectos

La gestión de proyectos es una rama de la investigación actual con una demanda creciente de aplicación de tecnologías basadas en inteligencia artificial que pueda ser aplicada a organizaciones y permita un seguimiento riguroso del desarrollo de un proyecto empresarial. Actualmente, muchas organizaciones utilizan herramientas de software que permiten evaluar el estado de los proyectos y predicen la evolución del proyecto. A pesar de ello, dichas herramientas no brindan una información completa, siendo posible la pérdida de datos de gran valor que permitan aprovechar de mejor forma la información del proyecto. [24]

Para lograr la iniciación, preparación, ejecución y cierre de las diversas tareas de un proyecto, podemos contar con diversas herramientas de gestión de proyectos que nos permitan un seguimiento adecuado del proyecto. Una herramienta de gestión de proyectos debe facilitar la planificación y programación del proyecto, trabajo en equipo, desarrollo de informes y KPI'S (Indicadores de calidad), gestión del presupuesto, seguimiento del tiempo y gestión de cotizaciones.

Comenzando con **OpenProject Community**, es un software de acceso gratuito, para gestionar proyectos a lo largo de todo el ciclo de vida de estos. Este software se basa en la web y destaca la planificación y programación de proyectos, hoja de ruta del proyecto, planificación del lanzamiento, colaboración en equipos, gestión de tareas, colaboración en equipo, Kanban, Agile, Scrum, seguimiento de errores, seguimiento de tiempos, informe de costos y presupuestos, diagrama de Gant y algunas otras características. [25]

**Odoo Community**, es un software RP-CRM (Software empresarial) para gestión de proyectos, y sus herramientas permiten crear y administrar tareas, crear proyectos, planificar proyectos, seguimiento del tiempo, seguimiento de horarios y contratos, asignación de recursos, gestión financiera sencilla. Al ser un ERP, se puede integrar con contabilidad, recursos humanos, y herramientas de negocio en general. [26]

Asimismo, **ProjectOpen**, cuenta con herramientas de gestión de proyectos, hojas de tiempo, hojas de gastos, finanzas, generación de informes y CRM para gestión de clientes, es de acceso gratuito. [27]

**ProjeQtOr**, es una herramienta de gestión de documentos de código abiertos, que agrupa todas las características para organizar un proyecto, es sencillo, e integra muchas características de la gestión de un proyecto. Está orientado a la búsqueda de la calidad, por lo tanto, nos simplificar la obtención de estándares de calidad, ISO, CMMI, ITIL, etc.

Dentro de sus características más importantes destaca la interfaz web en una aplicación, herramientas integradas, gestión de autorizaciones, cuenta con catorce idiomas, es multinavegador y actualización constante. [28]

Finalmente, **ProjectLibre**, es una aplicación gestión de documentos, y brinda diferentes diagramas, diagramas de Pert, diagramas de Gant, diagramas de redes, lista de tareas, cronogramas, histogramas, etc. Se encuentra totalmente gratis y Opensource. [29]

Estas opciones de acceso gratuito o comunitario, presentan diversas limitaciones, para ello, normalmente se precisa una suscripción, por tanto, es necesario considerar los softwares de suscripción como **Microsoft Project**, este es un programa de administración de proyectos y destaca por su compatibilidad con aplicaciones de Microsoft, entre ellas Microsoft teams, Power BI, One drive, etc, [30]

### B. Herramientas de organización personal

Hoy en día vivimos en una era digitalizada, por lo tanto, la cantidad de información que se genera cada minuto precisa ser organizada, de otra manera dicha información se perderá. Antes de definir las herramientas para organización personal, es importante definir el concepto de productividad, la misma puede concretarse como relación entre el resultado y los recursos invertidos para lograr dicho resultado. Ser productivos es la base de cualquier sistema de crecimiento profesional, económico y personal. La productividad nos asegura obtener resultados de forma rápida y con la menor cantidad de recursos invertidos.

Técnicamente se entiende a la productividad como la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados, la relación entre salidas y entradas. También, se entiende productividad como la forma de utilizar los recursos para la elaboración de productos y servicios para satisfacer una necesidad en la sociedad. [31]

Todas aquellas aplicaciones que contribuyan con la organización personal amplifican la utilización de recursos personales y el logro de metas en base a objetivos, todo esto resultados de una buena productividad personal. Para ello contamos con los siguientes recursos.

*Herramientas para seguimiento de acciones*, **Airtable**, es una plataforma que presenta soluciones empresariales para organización personal, tiene el formato de una hoja de cálculo y una base de datos, además tiene diversas plantillas que permiten agregar recordatorios y así optimizar el trabajo, el software es completamente gratuito, compatible con otras plataformas y también cuenta con un plan de pago con algunos recursos extra. [32] **Basecamp**, es un kit de herramientas todo en uno para trabajar de forma remota, además de la organización de información personal, permite gestionar proyectos de forma remota, además de organizar los recursos electrónicos como correos electrónicos, servicios de archivos, administradores de tareas, hojas de cálculo, chats y reuniones. [33] **Asana**, es un software ideal para gestionar tareas y

proyectos personales, con este software podemos optimizar la planificación de proyectos, realizar un seguimiento de puntos clave, y podemos mantener un grupo de trabajo informados, de forma mas productiva. Cuenta con una versión gratuita e integraciones con Gmail, Dropbox, office 365, Outlook, Jiracloud, Slack, etc. [34]

*Herramientas para medición de indicadores*, Las siguientes aplicaciones y programas se utilizan para el seguimiento de indicadores, es decir, para realizar un seguimiento de hábitos o “Habit tracking”. **Done**, esta aplicación ayuda a construir buenos hábitos, mejorar el ámbito personal, un paso a la vez. Esta aplicación permite realizar un seguimiento de objetivos, diarios, mensuales, semanales y anuales. Rastreando un hábito varias veces al día. Puedes observar tu progreso en una interfaz simple y usando los colores primarios por tarea. Esta aplicación es exclusiva de IOS, y puede descargarse de forma gratuita. [35] **Habitica**, es una plataforma que se basa en el cumplimiento de tareas de una forma dinámica y un paso a la vez, esta se define como una aplicación gratuita de construcción de hábitos y productividad en base a recompensas y castigos. [36] **Habitify**, es otra plataforma que contribuye con la construcción de hábitos y obtener máximo potencial, para ello primero debes elegir un hábito, constantemente de recuerda hacerlo y un seguimiento de desarrollo de este. [36]

### C. Herramientas de gestión de documentos

Los sistemas de gestión de documentos o DMS (document management systems) por sus siglas en inglés se han convertido en requerimientos cruciales para la gestión de una empresa, en especial para aquellos proyectos cuya construcción sea compleja. Naturalmente, las grandes empresas cuentan con Software especializado a cargo de un tercero que asegure su documentación e invierten grandes cantidades de dinero para mantener dicha información hermética y protegida, sin embargo, es lógico pensar que medianas y pequeñas empresas cuyos recursos para seguridad sean limitados puedan presentar problemas por carecer de un sistema deficiente de gestión de documentos. [37]

En esta investigación haremos énfasis en los sistemas de gestión de documentos de código abierto, que permitan gestionar documentos, normalmente estos sistemas se usan en industrias diversas, centros de investigación, empresas de diverso impacto.

Comenzando por el sistema **OpenDocMan**, es un software de gestión de documentos DMS que cumple las normas de ISO 17025 y de la OIE para la gestión de documentos, cuenta con un acceso basado en la web, instalación y actualización automatizada. Este Software admite diversos formatos de archivos y documentos en general. Posee una presentación minimalista y sencilla. [38]

Otra opción disponible es **LogicalDoc Community Edition**, es una plataforma de gestión de documentos que facilita la búsqueda de archivos basándose en criterios de

búsqueda, como palabras clave o incluso partes del texto. Es muy sencillo de usar y de código abierto. Se integra muy bien con gestores de páginas como Wordpress, Dropbox, etc. Posee una prueba gratuita de 30 días que permite evaluar la plataforma y capacitarse en su funcionamiento. [39]

Además, contamos con **Mayan EDMS**, es considerado uno de los mejores sistemas de gestión de documentos, de forma gratuita, diseñado para facilitar el almacenamiento de documentos, interfaz de usuario moderna y limpia, permitiendo trabajo en línea, control de versiones de documentos, metadatos de documentos, edición de documentos y flujos de trabajo de documentos. Cuenta con una licencia OCR (Reconocimiento óptico de caracteres), y con acceso completamente gratuito. [40]

Asimismo, **Kimios DMS** es un sistema de gestión documental de código abierto, que puede usarse para almacenar, editar, crear y realizar un seguimiento de documentos, sus propuestas de valor se basan en ayudar a las empresas con alto flujo de documentos, especialmente enfocados a manejo de recursos humanos, financieros, servicios de calidad, etc. Entre los beneficios de esta aplicación destaca el acceso remoto, es decir, el acceso desde cualquier dispositivo, diseñada para adaptarse a diversas páginas web. [41]

Finalmente, **Alfresco**, propone un software de gestión de contenido que pretende proteger la información más importante de una empresa, también posee acceso remoto, se puede acceder desde cualquier dispositivo. Permite a las empresas incrementar la productividad y conectividad entre los trabajadores. Es un CMS autoescalable basado en JAVA, permite hacer un seguimiento de funciones, es de fácil modificación y se integra con aplicaciones empresariales como SAP, Docusign, Sharepoint, etc. [42]

Finalmente, es importante mencionar las aplicaciones y programas de acceso completamente libre que permiten principalmente almacenar y organizar archivos, estas herramientas son ampliamente conocidas y la mayoría de las organizaciones o sus integrantes no pueden prescindir de ellas.

En primer lugar, contamos con **Trello**, esta herramienta permite crear un tablero, personalizarlo y expandirlo de tal manera que permite contener información para gestionar proyectos, asignar tareas, y permite compartirlo para formar un grupo de trabajo, tiene funciones muy intuitivas y sugiere constantemente configuraciones para mejorar el flujo de trabajo y organizando eventos, reuniones, proyectos, etc. Cada tablero, cuenta con listas, estas listas contienen información sobre el estado de una tarea, para saber si alguien de la organización culminó o está realizando una tarea, además podemos asignar una tarjeta o “tarea” a cada miembro del equipo, y consecuentemente esta tarea pasará a ser responsabilidad de dicho miembro. Por último, es importante mencionar que Trello puede asociarse a una cuenta de **OneDrive**, para cargar cualquier archivo o documento en la nube. [43]

#### D. Herramientas para tu sitio web (crear un sitio web)

Indudablemente el servicio de páginas web es la principal herramienta de marketing digital disponible, y en muchas ocasiones una página web bien desarrollada se comporta como una columna de soporte para el resto de las estrategias. Se caracteriza por presentar información estática y de acuerdo a los intereses de los creadores, expresando videos, imágenes, animaciones, etc. [44]

Para la elaboración de páginas web contamos con diversas herramientas que nos permiten diseñar y promover una página web basándose en motores de búsqueda (SEM – Search engines Marketing).

*Web autoadministrable*, Por sus siglas en inglés (CMS – Content Management System), o un sistema de gestión de contenidos. Sencillamente, son páginas web que pueden ser gestionadas por cualquier persona, sin necesidad de un conocimiento exagerado en programación. De hecho, existen diversas empresas que ofrecen este servicio y permiten al usuario modificar su página web, cuando y como desee. Destacan entre ellas **LimaDot**, **TecnoWeb** a nivel nacional e internacionalmente **Wix**, **Webnode**, **Wordpress**. Para la creación de una página web debemos considerar dos aspectos, la parte pública o el dominio de la web y la parte administrativa. A partir de esto, la administración decide los componentes y el diseño de la página web, separando el contenido público y de administración de la página.

*Posicionamiento de la Web – SEO (Search Engine Optimization)*, El posicionamiento de una página web se basa en la aplicación de ciertos criterios de búsqueda sobre la página web, para ello se aplican códigos, palabras clave y enlaces, en efecto el SEO se basa en criterios internos y externos. [23], [44] Dentro de los componentes del SEO se consideran los “*motores de búsqueda*”, **Google** es el motor de búsqueda por excelencia, **Microsoft Bing** y **Yahoo!** son otras opciones, el uso de los mismos depende de la preferencia del usuario. [44] Las “*palabras claves*” son muy importantes para direccionar las búsquedas hacia una página web, estas palabras deben expresar el contenido de la página y el objetivo de esta. Por otro lado, los “*Meta tags*” son etiquetas agregadas a las pestañas o páginas de una página web que se comportan como criterios de búsqueda, actualmente se consideran cuatro tipos de meta tags; meta palabras clave, etiquetas de título, meta descripción y meta robots (indicador para rastreadores de búsqueda). [45] El contenido y cuerpo de la página debe coincidir con las palabras claves que representan uno o varios temas, la arquitectura de la web debe ser única e interesante para el usuario, la idea es fidelizar a los usuarios, y por tanto a un posible consumidor. [44] Las URL’S que usa una página web son un punto muy importante, estas deben ser optimizadas de forma que sean sencillas y contengan palabras clave que faciliten su búsqueda por los motores de búsqueda. [44]

### E. Herramientas de videollamada

Las herramientas digitales han cobrado una importancia significativa a raíz de la pandemia a manera de sobrellevar la crisis. [46] adaptarse a estas ha representado un gran reto no solo para el desarrollo normal de diferentes actividades como la educación (colegios, universidades, institutos, etc) [47], [48], el trabajo, compras, etc; sino también al momento de poder aminorar la distancia y poder conectarse con amigos y familiares que por causa del distanciamiento social éstas herramientas se tornaron indispensables.

La comunicación se desarrolla de mejor manera cuando observas los gestos, movimientos y el comportamiento de las personas, con el avance de la tecnología se ha facilitado la comunicación de un lugar a otro sin tener que estar físicamente en el mismo lugar (acortando la distancia). [49] en la presente investigación se desarrollarán las plataformas digitales que permiten una comunicación eficiente siendo consideradas en el magic quadrant gartner [50]

**Zoom** se ha vuelto más popular a medida que las personas acceden a las aplicaciones de videollamadas en medio de la pandemia de coronavirus. En una encuesta realizada se identificaron fortalezas desde un enfoque del usuario, en donde se destacó la conveniencia y facilidad de uso, la interfaz personal mejorada para discutir temas personales, la accesibilidad (compatible con teléfono, tableta y computadora), y el ahorro de tiempo sin requisitos de viaje para participar en la investigación [51]

**Google Meet** es una de las herramientas más conocidas y de fácil acceso, se encuentra disponible en Android, iOS y Chrome, es fácil configurar, las conferencias virtuales son hasta para 250 personas sin límite de tiempo. Posee además versiones de pago con algunas ventajas adicionales, esta herramienta podría ser la más útil para emprendimientos. [52]

**Microsoft Teams** permite programar videos o reuniones de audio con una sola persona o equipo de hasta 299 personas en una versión gratuita, pero carece de integración con aplicaciones de oficina. Por las versiones de pago ofrecidas se convierte en la más cara. Esta herramienta sería de gran utilidad para emprendimientos o empresas con gran número de empleados, posee herramientas que permiten realizar una gestión y sincronización adecuada con las demás herramientas de Office 365. [52]

s integrando diferentes programas populares como Microsoft Office 365, Outlook y Google Calendar; una de las características más destacables es la transcripción de audio a texto. Esta plataforma es de servicio gratuito, permitiendo 100 participantes a la vez, además no limita la duración de la reunión. [52]

### F. Herramientas de e-mail marketing

Hoy en día, el correo electrónico es una de las aplicaciones de Internet más populares y se ha convertido en una útil herramienta de marketing. [53] estas herramientas permiten

hacer mailing segmentado y masivo, dentro de las herramientas que tienen una accesibilidad gratuita se encuentran **Mailrelay**, **Sendinblue**, **Mailer lite** y **Mailchimp**.

### G. Herramientas de Marketing

Las redes sociales se han convertido en una herramienta útil para hacer que los emprendimientos logren ser más conocidos y sus productos o servicios puedan llegar a más personas, logrando además una interacción con los clientes y un contacto más directo con ellos. [54] A raíz de la pandemia Covid-19, éstas han cobrado mayor importancia ya que su utilización es fundamental, son consideradas como complemento para las estrategias de marketing. [55]

Se ha vuelto necesario para los emprendimientos generar un contenido creativo y de calidad, aprovechando la información que brindan las redes sociales para poder concretar una venta. Un total de 11.5 millones de peruanos (55%) utilizan las redes sociales, de estos el 96% pertenece a Facebook, 42% a Instagram, 34% a YouTube y 12% a Twitter.[56] Sin embargo TikTok ha tenido un crecimiento acelerado en e 2020 por el Covid-19 generando atención por su crecimiento, creatividad y oportunidades de marketing.[57] En Perú TikTok y Facebook fueron las redes sociales que más crecieron durante el periodo de cuarentena. Siendo así que tuvieron un crecimiento de 387% y 349% respectivamente. [58]

Para la *gestión de redes sociales* es importante tener en cuenta diversas herramientas digitales que facilitan la gestión de estas gratuitamente, permitiendo programar publicaciones, redactar mensajes y enviar notificaciones de las interacciones de los seguidores; todo esto centralizando en una sola plataforma en donde se gestiona todos los perfiles. Entre estas herramientas encontramos **Hootsuite**, **Business Suit**, **Google Analytics**, **Audiense** y **SemRush**.

Para el *diseño de contenido para redes sociales* se puede considerar que es un reto para el empresario ya que para la realización de dicha actividad se tiene que tener conocimientos en edición y diseño de contenido, más el presente artículo busca proponer herramientas que sean de fácil entendimiento y uso para el emprendedor, entre estas se han considerado como propuesta principal **Canva**, por gran cantidad de plantillas gratuitas para ser utilizadas y modificadas al gusto del usuario. Para la edición de fotos existen varias que son de fácil uso y efectivas como **BeFunky**, **PickMonkey**, **Lightroom** (Aplicación), etc. Para la edición de videos **InShot** (Aplicación) es una aplicación bastante útil que posee diferentes herramientas para edición de videos. Para obtener fotos, videos, ilustraciones, vectores e iconos gratuitos de alta calidad está **Freepik**, **Pexels** y **Flaticon**. Para hacer más funcional la segmentación de las campañas se encuentra **Audience Insights**, es una herramienta gratuita de Facebook que permite encontrar el grupo de interés y las palabras que se relacionan.

### H. Herramientas para vender online



Debido a que las ventas online han cobrado mayor importancia en pandemia para evitar el contacto y por consecuencia el contagio, las empresas han comenzado a adaptarse a la venta por redes sociales como Instagram Facebook y Whatsapp (e-commerce)

**WhatsApp Business** es una aplicación que permite a los pequeños y medianos negocios conectarse de forma instantánea con sus clientes. [53] **Facebook Marketplace** es un espacio en donde se puede comprar y vender artículos en la red social de Facebook. **Comprar en Instagram**, permite que las personas visualicen el precio de los productos mediante etiquetas en las fotos y puedan comprar de manera más sencilla los productos en la red social de Instagram.

## DISCUSIÓN

Mediante la búsqueda bibliográfica y la consulta de fuentes confiables como sitios web, bases de datos del estado y noticias de diarios peruanos reconocidos, se han encontrado gran cantidad de herramientas digitales que se encuentran en páginas web y otras en versión descargable (aplicativo), la mayoría de estas son de acceso gratuito o poseen un costo significativo para la utilización de la misma. Las empresas deben aprovechar las herramientas que se encuentran gratuitamente en internet y de fácil acceso para posicionar la marca de su empresa y establecer un método de trabajo organizado dentro de ella.

Las herramientas digitales propuestas son adaptables a cualquier rubro, sin embargo, la utilización de una o varias herramientas en particular dependerá subjetivamente de los intereses de un emprendimiento y sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Como se describió anteriormente idealizamos que un proyecto empresarial no deja de ser un proyecto como tal, es por ello que se enfatizó en el uso de herramientas digitales que trabajan de forma sistemática para la planificación, organización y seguimiento del desarrollo de una idea de proyecto; es por eso que las herramientas de OpenProject Community, Odoo Community y ProjectOpen consideramos que son herramientas indispensables para llevar a cabo cualquier tipo de proyecto y que potencialmente podrían asegurar una buena organización, independientemente de presentar sus versiones de pago también tienen versiones con acceso libre que los vuelven accesibles a emprendedores.

A pesar de que, en las diferentes clasificaciones de herramientas digitales, como por ejemplo las herramientas de gestión de documentos, no se han considerado las herramientas más populares como One Drive, Google Drive, Dropbox, etc. Puesto que se buscó describir herramientas que sean sistemas de gestión de documentos y que además tienen compatibilidad con las plataformas anteriormente mencionadas.

En cuanto a las herramientas de creación de un sitio web inicialmente consideramos los aspectos técnicos más importantes del manejo de un dominio en internet, gran parte de la información está enfocada a brindar información general definiendo conceptos puntuales que no pueden dejarse de lado antes de crear un sitio web, sin embargo, las alternativas

mencionadas como Wix, WordPress, WebNode son especialmente recomendadas por los autores pero finalmente todas las herramientas para creación de una página web comparten características similares y la elección será subjetiva.

De las herramientas de videollamada se han considerado las más populares por su accesibilidad y uso sencillo siendo algo indispensable al momento de realizar una reunión de manera virtual, destacando Google Meet. Referente a las herramientas de e-mail marketing se destacaron aquellas que son de uso gratuito.

Las herramientas consideradas para Marketing tanto para la gestión de redes sociales y para la creación de contenido son indispensables para una buena captación de mercado, debido a que una empresa sin un adecuado manejo de redes sociales actualmente en una era de transformación digital podría llegar a ser poco competitivas.

Finalmente, las herramientas consideradas para poder efectuar una venta online segura ante el contagio son extensiones de las redes sociales actualmente más utilizadas, los autores recomiendan continuar la compra en la misma plataforma que el cliente realiza la búsqueda y el contacto.

La presente investigación sirve de base para futuras investigaciones recomendando profundizar aplicando una encuesta para evaluar el conocimiento y uso de las herramientas propuestas en los emprendimientos peruanos.

## REFERENCIAS

- [1] "Covid-19 and digital transformation – What do we see now and what will we see soon? | Offices of Science and Innovation." <https://sweden-science-innovation.blog/beijing/covid-19-and-digital-transformation-what-do-we-see-now-and-what-will-we-see-soon/> (accessed Aug. 18, 2021).
- [2] Y. Liu, J. M. Lee, and C. Lee, "The challenges and opportunities of a global health crisis: the management and business implications of COVID-19 from an Asian perspective," *Asian Bus. Manag.* 2020 193, vol. 19, no. 3, pp. 277–297, May 2020, doi: 10.1057/S41291-020-00119-X.
- [3] J. Chandwani, D. Shah, and A. Shaikh, "A Study on Role of Digital Technologies and Employee Experience," pp. 15–25, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-66218-9\_2.
- [4] R. D. Hisrich and M. Soltanifar, "Unleashing the Creativity of Entrepreneurs with Digital Technologies," pp. 23–49, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-53914-6\_2.
- [5] J. C. Alves, T. C. Lok, Y. Luo, and W. Hao, "Crisis challenges of small firms in Macao during the COVID-19 pandemic," *Front. Bus. Res. China* 2020 141, vol. 14, no. 1, pp. 1–23, Dec. 2020, doi: 10.1186/S11782-020-00094-2.
- [6] S. Hemachandra and N. Sharkasi, "Digital Transformation Induced by the Covid-19 Pandemic," pp. 50–61, Jun. 2021, doi: 10.1007/978-3-030-76520-0\_6.
- [7] G. Samara and J. Terzian, "Challenges and Opportunities for Digital Entrepreneurship in Developing Countries," pp. 283–302, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-53914-6\_14.
- [8] M. Hrivnák, P. Moritz, and M. Chreneková, "What Kept the Boat Afloat? Sustainability of Employment in Knowledge-Intensive Sectors Due to Government Measures during COVID-19 Pandemic," *Sustain.* 2021, Vol. 13, Page 8441, vol. 13, no. 15, p. 8441, Jul. 2021, doi: 10.3390/SU13158441.
- [9] S. M. R. A. Rashid, F. Hassan, N. M. Sharif, A. A. Rahman, and M. A. Mahamud, "The Role of Digital Marketing in Assisting Small Rural Entrepreneurs Amidst Covid-19 Movement Control Order (MCO): A Case Study in Peninsular Malaysia," *Acad. J. Interdiscip. Stud.*, vol. 10,



- no. 4, p. 70, Jul. 2021, doi: 10.36941/ajis-2021-0099.
- [10] S. M. Lee and S. Trimi, "Innovation for creating a smart future," *J. Innov. Knowl.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–8, Jan. 2018, doi: 10.1016/J.JIK.2016.11.001.
- [11] J. Cifuentes-Faura and Javier, "Crisis del coronavirus: impacto y medidas económicas en Europa y en el mundo," <http://journals.openedition.org/espacoeconomia>, no. 18, Apr. 2020, doi: 10.4000/ESPACOECONOMIA.12874.
- [12] R. Baldwin, B. Weder, and D. Mauro, "Economics in the time of COVID-19: A new eBook," Accessed: Aug. 18, 2021. [Online]. Available: <https://www.ecdc.europa.eu/en/geographical-distribution-2019-ncov-cases>.
- [13] Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], "Comportamiento de los Indicadores de Mercado Laboral a Nivel Nacional," Lima, Perú, 2020. Accessed: Aug. 18, 2021. [Online]. Available: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2020.pdf>.
- [14] Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], "A Nivel Nacional la Población Ocupada Disminuyó." Lima, Perú, pp. 1–2, Mar. 15, 2021, Accessed: Aug. 18, 2021. [Online]. Available: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-036-2021-inei.pdf>.
- [15] Datum Internacional, "Emprendedores en Contexto Covid-19," pp. 1–16, Dec. 2020, Accessed: Aug. 18, 2021. [Online]. Available: [https://www.datum.com.pe/new\\_web\\_files/files/pdf/Emprendedores en contexto COVID-19\\_201216071732.pdf](https://www.datum.com.pe/new_web_files/files/pdf/Emprendedores en contexto COVID-19_201216071732.pdf).
- [16] Ministerio de Economía y Finanzas, "¿Qué es Reactiva Perú?" [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=102665&lang=es-ES&view=article&id=6429](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102665&lang=es-ES&view=article&id=6429) (accessed Aug. 20, 2021).
- [17] El Peruano, "Lanzan primer fondo de apoyo a emprendimientos," Jun. 16, 2021. <https://elperuano.pe/noticia/122752-lanzan-primer-fondo-de-apoyo-a-emprendimientos> (accessed Aug. 20, 2021).
- [18] A. Rey, A. Tutelado, J. María, and B. Martínez, "Evolución de las TIC en la Educación y su uso en Geografía."
- [19] M. Fucci, "The Evolution of Digital Tools for Product Design," *Innov. Prod. Des.*, pp. 1–14, 2011, doi: 10.1007/978-0-85729-775-4\_1.
- [20] S. K. Tucker JM, "The Transformation of the Innovation Process: How Digital Tools are Changing Work, Collaboration, and Organizations in New Product Development. *Journal of Product Innovation Management* | 10.1111/jpim.12547." <https://sci-hub.st/10.1111/jpim.12547> (accessed Aug. 18, 2021).
- [21] V. Shadrin and O. Kotova, "Digital Marketing Evolution," *Bull. Kemerovo State Univ. Ser. Polit. Sociol. Econ. Sci.*, vol. 2020, no. 2, pp. 263–269, May 2020, doi: 10.21603/2500-3372-2020-5-2-263-269.
- [22] A. Monnanpa, "La historia y evolución del marketing digital [Actualizado]," Jun. 23, 2021. <https://www.simplilearn.com/history-and-evolution-of-digital-marketing-article> (accessed Aug. 18, 2021).
- [23] M. D. Martinez, "PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA PYME," Universidad Católica de Córdoba , Cordoba , 2014.
- [24] P. Chust, H. Barberá, and G. Pérez, "INTELLIGENT PROJECT MANAGEMENT TOOLS," in *24th International Congress on Project Management and Engineering*, 2020, pp. 7–10, Accessed: Aug. 23, 2021. [Online]. Available: <https://www.projectmanagement.com/>.
- [25] Open Project, "OpenProject - open source project management software," 2021. <https://www.openproject.org/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [26] Odoo, "ERP y CRM de código abierto | Odoo," 2021. [https://www.odoo.com/es\\_ES](https://www.odoo.com/es_ES) (accessed Aug. 23, 2021).
- [27] Project Open, "Enterprise Project Management - Enterprise Project Management," 2021. <http://www.project-open.com/en/solutions/enterprise-project-management/index.html> (accessed Aug. 23, 2021).
- [28] ProjeQtOr, "ProjeQtOr free project management software - Organize your projects," 2021. <https://www.projeqtor.org/en/8-home/294-enlighten-your-projects> (accessed Aug. 23, 2021).
- [29] Project Libre, "ProjectLibre #1 alternativa a Microsoft Project | Projectlibre," 2021. <https://www.projectlibre.com/projectlibre-1-alternative-microsoft-project> (accessed Aug. 23, 2021).
- [30] Microsoft, "Software de administración de proyectos | Microsoft Project," 2021. <https://www.microsoft.com/es-ww/microsoft-365/project/project-management-software?market=pe> (accessed Aug. 23, 2021).
- [31] T. J. Fontalvo Herrera, E. J. De La Hoz Granadillo, and J. Morelos Gómez, "La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional," *Dimens. Empres. ISSN-e 1692-8563*, Vol. 16, N.º. 1, 2018, págs. 47-60, vol. 16, no. 1, pp. 47–60, 2018, Accessed: Aug. 26, 2021. [Online]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008&info=resumen&idioma=ENG>.
- [32] "Airtable | Create apps that perfectly fit your team's needs," 2021. <https://www.airtable.com/> (accessed Aug. 26, 2021).
- [33] "Basecamp: Software de Gestión de Proyectos y Comunicación de Equipos." <https://basecamp.com/> (accessed Aug. 26, 2021).
- [34] ASANA, "ASANA," 2021. [https://asana.com/es/premium?gclid=CjwKCAjw95yJBhAgEiwAmRruTnMlybgxXaXnm8vCRcVJsDgH0kD9BqGPuYAhrtDND6vyzZAy2B7nxCfZEQAyD\\_BwE&gclid=aw.ds](https://asana.com/es/premium?gclid=CjwKCAjw95yJBhAgEiwAmRruTnMlybgxXaXnm8vCRcVJsDgH0kD9BqGPuYAhrtDND6vyzZAy2B7nxCfZEQAyD_BwE&gclid=aw.ds) (accessed Aug. 26, 2021).
- [35] DONE, "DONE :: IMPROVE YOURSELF ONE COLOR AT A TIME," 2021. <https://thedoneapp.com/> (accessed Aug. 26, 2021).
- [36] R. Patterson, "The 11 Best Habit Tracking Apps in 2021," Jul. 02, 2021. <https://collegeinfoseek.com/habit-tracker/> (accessed Aug. 26, 2021).
- [37] H. Ahmad, M. Ayoush, and S. Bazlamit, "Document Management Systems in Small and Medium Size Construction Companies in Jordan," in *The 6th International Conference on Engineering, Project, and Production Management (EPPM2015)At: Griffith University, Gold Coast, Australia*, Sep. 2015, pp. 273–281, doi: 10.32738/CEPPM.201509.0028.
- [38] OpenDocMan™, "Sistema de gestión documental de código abierto - Software gratuito de gestión documental," 2021, Aug. 23, 2021. <https://www.opendocman.com/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [39] LogicalDOC, "Sistema de Gestión Documental | LogicalDOC," Aug. 23, 2021. <https://www.logicaldoc.es/es/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [40] "Mayan EDMS," 2016. <https://www.mayan-edms.com/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [41] "Kimios | Kimios - Sistema de Gestión documental de código abierto," Aug. 23, 2021. <https://www.kimios.com/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [42] Hyland Alfresco, "Alfresco software y servicios | ECM | BPM," 2021. <https://www.alfresco.com/es/> (accessed Aug. 23, 2021).
- [43] "Trello," 2021. <https://trello.com/es> (accessed Aug. 31, 2021).
- [44] H. B. Rivelli, "Marketing Digital," Asunción .
- [45] M. Hoque et al., "Search Engine Optimization (SEO) using HTML Meta-Tags," *Int. J. Sci. Res. Sci. Technol. IJSRST*, vol. 4, no. 9, pp. 298–302, Aug. 2018, Accessed: Aug. 20, 2021. [Online]. Available: [www.ijrst.com](http://www.ijrst.com).
- [46] E. Gökalp, K. Kayabay, and M. O. Gökalp, "Leveraging Digital Transformation Technologies to Tackle COVID-19: Proposing a Privacy-First Holistic Framework," *Stud. Syst. Decis. Control*, vol. 348, pp. 149–166, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-67716-9\_10.
- [47] A. K. Sharma, M. B. Jampala, and T. Shivnani, "Performance Comparison for E-Learning and Tools in Twenty-First Century with Legacy System Using Classification Approach," pp. 149–153, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-66218-9\_17.
- [48] F. Aldhafeeri and T. Male, "Digital Technologies in Higher Education, Learning Challenges," *Encycl. Educ. Inf. Technol.*, pp. 608–611, 2020, doi: 10.1007/978-3-030-10576-1\_250.
- [49] S. M. R. A. Rashid, F. Hassan, N. M. Sharif, A. A. Rahman, and M. A. Mahamud, "The Role of Digital Marketing in Assisting Small Rural Entrepreneurs Amidst Covid-19 Movement Control Order (MCO): A Case Study in Peninsular Malaysia," *Acad. J. Interdiscip. Stud.*, vol. 10, no. 4, p. 70, Jul. 2021, doi: 10.36941/ajis-2021-0099.
- [50] M. Fasciani, T. Eagle, A. Preset, and B. Doherty, "Magic Quadrant para soluciones de reuniones." <https://www.gartner.com/technology/media-products/reprints/zoom/1-24PF3MSP-ESL.html> (accessed Aug. 23, 2021).
- [51] L. M. Gray, G. Wong-Wylie, G. R. Rempel, and K. Cook, "Expanding

- Qualitative Research Interviewing Strategies: Zoom Video Communications,” *Qual. Rep.*, vol. 25, no. 5, pp. 1292–1301, 2020.
- [52] S. Dash, S. Samadder, A. Srivastava, R. Meena, and P. Ranjan, “Review of Online Teaching Platforms in the Current Period of COVID-19 Pandemic,” *Indian J. Surg.* 2021, pp. 1–6, Jun. 2021, doi: 10.1007/S12262-021-02962-4.
- [53] Cámara de Comercio de Bogotá, “¿Cómo vender por whatsapp business?” 2020, [Online]. Available: <http://hdl.handle.net/11520/25775>.
- [54] R. E. Hinojosa Suárez, “La importancia de las redes sociales en el crecimiento de los pequeños emprendimientos.,” 2019.
- [55] M. B. Muñiz Sarmiento and J. K. Llaguno Figueroa, “Redes sociales y el surgimiento de nuevos emprendimientos en tiempos de pandemia Covid-19,” Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social, 2021.
- [56] Ipsos, “Redes sociales en el Perú Urbano | Ipsos,” Mar. 18, 2020. <https://www.ipsos.com/es-pe/redes-sociales-en-el-peru-urbano> (accessed Aug. 26, 2021).
- [57] M. Rach, “The Influence of Brands and Platform Mechanics on Creator’ Content Sovereignty on TikTok,” pp. 35–42, Jun. 2021, doi: 10.1007/978-3-030-76520-0\_4.
- [58] DataTrust, “Estadísticas de redes sociales 2021 - Agencia de Marketing Digital,” Dec. 04, 2020. <https://www.datatrust.pe/social-media/estadisticas-redes-sociales/#Estadisticas-de-redes-sociales-en-Peru-2021> (accessed Aug. 26, 2021).