



RESUMEN DE POLÍTICAS N° IDB-PB-00395

# Potenciar las habilidades digitales de las microemprendedoras: lecciones del piloto Emprender Conectadas en Chile

Valente Alarcón  
Agustina Suaya  
Montserrat Bustelo  
Verónica Alaimo  
Diego Diestra  
Claudia Alfaro

Banco Interamericano de Desarrollo  
División de Género y Diversidad  
División de Mercados Laborales

Diciembre 2023



# Potenciar las habilidades digitales de las microemprendedoras: lecciones del piloto Emprender Conectadas en Chile

Valente Alarcón  
Agustina Suaya  
Montserrat Bustelo  
Verónica Alaimo  
Diego Diestra (Kaudal/Laboratoria)  
Claudia Alfaro (Kaudal/Laboratoria)

Banco Interamericano de Desarrollo  
División de Género y Diversidad  
División de Mercados Laborales

Diciembre 2023

Catalogación en la fuente proporcionada por la  
Biblioteca Felipe Herrera del  
Banco Interamericano de Desarrollo

Potenciar las habilidades digitales de las microempendedoras: lecciones del piloto Emprender Conectadas en Chile / Valente Alarcón, Agustina Suaya, Monserrat Bustelo, Veronica Alaimo, Diego Diestra, Claudia Alfaro.

p. cm. — (Resumen de políticas del BID ; 395)

1. Women-owned business enterprises-Chile. 2.Small business-Chile. 3. Women-Employment-Effect of technological innovations on. 4. Gender mainstreaming-Chile. I. Alarcón, Valente. II. Suaya, Agustina. III. Bustelo, Monserrat. IV. Alaimo, Veronica. V. Diestra, Diego. VI. Alfaro, Claudia. VII. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Género y Diversidad. VIII. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Mercados Laborales. IX. Serie.

IDB-PB-395

Códigos JEL: J10, O30, O33, O35.

Palabras clave: Género, Trabajo, Emprendimiento, Tecnología, Innovación, Mujeres.

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



# POTENCIAR LAS **HABILIDADES DIGITALES**

## DE LAS MICROEMPREENDEDORAS:

→ Lecciones del piloto **Emprender Conectadas** en Chile



Banco Interamericano de Desarrollo  
1300 New York Avenue, N.W.  
Washington, D.C. 20577  
[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.





POTENCIAR LAS **HABILIDADES DIGITALES**  
DE LAS MICROEMPREENDEDORAS:

- Lecciones del piloto Emprender Conectadas en Chile



## EL PROPÓSITO DE ESTA NOTA

---

En respuesta a la aceleración de la digitalización impulsada por la pandemia de COVID-19, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género de Chile y Laboratoria/Kaudal lanzaron Emprender Conectadas entre 2020 y 2022. Este programa piloto, diseñado para fortalecer las habilidades digitales de las microemprendedoras en Chile, se convirtió en una respuesta esencial al desafío global.<sup>1</sup>

Esta nota proporciona un análisis detallado de la implementación del programa, perfilando a las beneficiarias y compartiendo los ajustes realizados durante su desarrollo. También se destacan las lecciones más relevantes para el diseño de futuros programas que busquen mejorar las habilidades digitales. El objetivo de esta nota es ofrecer una guía valiosa, llena de insights y lecciones aprendidas, para aquellos que buscan emprender futuros esfuerzos en este campo crucial.

---

1. Una microemprendedora es una emprendedora que es propietaria o socia de una unidad económica muy reducida que puede variar desde ser una empresa unipersonal (solo la propietaria como trabajadora) hasta tener un total de 9 trabajadores, según la definición proporcionada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile en 2016. Las microemprendedoras suelen ser responsables de todas las áreas de su negocio, incluyendo la producción, las ventas, el marketing, las finanzas y la gestión del personal.



# 01 | BRECHAS DE GÉNERO DIGITALES

La digitalización representa una gran oportunidad para el progreso social y económico de América Latina, incluyendo Chile. No obstante, para que este avance se realice equitativamente, es esencial disminuir la brecha de género existente en el acceso y utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y en las habilidades digitales de la población. Más mujeres deben participar activamente en el sector tecnológico. Actualmente, el talento femenino se centra en áreas con menor retorno, y solo el 28% de los graduados en Chile en Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (CTIM) son mujeres (Ministerio CTCL, 2021). Esta segregación educativa es un factor que limita su dominio en habilidades digitales, creando un ciclo vicioso que les impide aprovechar los beneficios de la innovación tecnológica y acceder a empleos mejor pagados en áreas CTIM.

En el mundo empresarial actual, la habilidad para adaptarse y prosperar en un entorno cada vez más digitalizado es fundamental. En Chile, el 38,6% de las pequeñas empresas están dirigidas por mujeres<sup>1</sup>. Sin embargo, estas empresarias enfrentan un gran desafío: la falta de formación en el uso de herramientas digitales necesarias para adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos del mercado laboral.

---

<sup>1</sup>. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Chile, 2021





La falta de habilidades digitales se traduce en una menor competitividad debido a una digitalización limitada. En el mundo de los negocios, la digitalización no es simplemente una opción, sino una necesidad para mantener la competitividad y la viabilidad a largo plazo. La digitalización puede mejorar la eficiencia operativa, permitir una mejor comprensión del comportamiento del cliente, facilitar el acceso a nuevos mercados y proporcionar una ventaja competitiva.

Además, el mundo ha experimentado una aceleración en la adopción de tecnologías digitales a raíz de la pandemia de COVID-19. En este nuevo contexto, las habilidades digitales son aún más esenciales. Sin una digitalización adecuada, las pequeñas empresas se arriesgan a quedarse atrás, perdiendo oportunidades de crecimiento y rentabilidad. Por lo tanto, mejorar las habilidades digitales de las microempresarias es de vital importancia. Con una formación adecuada, estas empresarias pueden navegar con confianza en el entorno digital, aprovechar las oportunidades que la tecnología brinda y, en última instancia, mejorar la competitividad y sostenibilidad de sus empresas. Capacitarse en competencias digitales no solo las empodera para manejar eficazmente sus negocios, sino que también contribuye a la equidad de género en el mundo empresarial y a la economía en general.





# 02 | ¿CÓMO NACE EMPRENDER CONECTADAS?

El programa Emprender Conectadas nace durante la crisis derivada de la pandemia por COVID-19 como un programa virtual destinado a reforzar las habilidades digitales y adaptabilidad al cambio de las microempresarias chilenas.

El programa tiene tres metas principales:

## 1 | Reducir la intimidación por lo digital

El programa se enfoca en cultivar una mentalidad de crecimiento de las microempresarias para impulsar su autoconfianza en la gestión de sus negocios con tecnología, a través del desarrollo de:

- **Autoconocimiento:** autorreflexión del proceso de formación para integrar al menos un aprendizaje.
- **Autoaprendizaje:** aprender a aprender, a través de un equipo de facilitadores de conocimientos.
- **Perseverancia:** retos con distintos grados de dificultad en la ruta de aprendizaje.
- **Orientación hacia el cliente:** retos para empatizar con sus clientes para entender sus necesidades y ofrecer mejores productos y servicios.



## 2 | Profundizar el conocimiento de sus negocios para optimizarlos

El programa busca que las participantes analicen los procesos internos de sus empresas identifiquen áreas para optimizar y mejoren la eficiencia con herramientas digitales, como: **Google Mi Negocio**, creación de páginas web con la herramienta **Wix**, logística y contabilidad con **Treinta**, automatización de ventas con **WhatsApp Business** y creación de aplicaciones con **Glide**.

## 3 | Integrar tecnología en los procesos laborales

Una vez detectadas las áreas críticas, el programa capacita en el uso de herramientas digitales para incrementar la eficiencia de los procesos.

Para ingresar a Emprender Conectadas, las microempresarias debían cumplir con tener un emprendimiento formal y en funcionamiento, dedicación a tiempo completo (o cercano) a su emprendimiento, registrar ventas durante los últimos 12 meses, tener un nivel de digitalización que le permita registrarse en una plataforma, conexión a internet y un dispositivo *smartphone*, *tablet* o computadora.

Este programa es fruto de una colaboración público-privada entre el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género de Chile, la empresa Laboratorio/Kaudal y el Banco Interamericano de Desarrollo. Desde su implementación piloto en marzo de 2021 hasta diciembre de 2022, ha beneficiado a más de 1.000 microempresarias en Chile.





# 03

## ¿EN QUÉ CONSISTE EMPRENDER CONECTADAS?

Emprender Conectadas es un programa dedicado a fortalecer las habilidades digitales de las microempresarias en Chile. Su objetivo es eliminar el sesgo de género en el aprendizaje y uso de la tecnología, además de hacer que las emprendedoras reconozcan sus propias habilidades. El fin último es mejorar el entendimiento de sus clientes y sus necesidades digitales, para así reforzar la gestión de sus negocios.

En su diseño inicial, el programa ofrecía una plataforma virtual con microcápsulas de contenido asíncrono en varios temas, a las cuales las participantes podían acceder libremente según sus necesidades de capacitación en distintas herramientas digitales, abarcando áreas como logística, marketing, comunicaciones, finanzas, entre otras. Después de varias iteraciones y aprendizajes acerca del perfil de las emprendedoras que se unían al programa, Emprender Conectadas evolucionó en su último año de implementación hacia una serie de talleres virtuales sincrónicos, a los cuales las participantes se inscribían según sus necesidades de formación digital.





# 04 | PERFIL DE LAS MICROEMPRESARIAS BENEFICIADAS

Emprender Conectadas se organiza en cohortes o generaciones de microempresarias. Con el apoyo de los gobiernos locales (municipalidades), se realizaron convocatorias masivas invitando a las potenciales participantes a inscribirse en un seminario web inicial. Este seminario les permitía ajustar sus expectativas sobre los conocimientos que podrían adquirir a través de la plataforma. Si consideraban que estos podrían ser beneficiosos para sus negocios, se les animaba a registrarse en el programa.

La plataforma y los talleres de Emprender Conectadas fueron utilizados por más de 1.000 emprendedoras de todo el país a través de las convocatorias municipales. El 65% de las participantes afirmó trabajar sola desde su hogar, teniendo como clientes a personas conocidas o referidas; el 85% indicó dedicarse a la venta de productos, mientras que el 15% restante refirió estar enfocadas en la venta de servicios. En cuanto a la motivación para participar en el programa, la mayoría declaró hacerlo para ampliar sus conocimientos, incrementar sus ventas y acceder a beneficios para sus negocios.

El 87% de las participantes aporta ingresos a su hogar gracias a sus emprendimientos; de ellas, el 29% mencionó contribuir con menos del 50% del total de ingresos del hogar; el 20% indicó aportar más del 50%; y el 29% aporta la totalidad de los ingresos.



La mayoría de las emprendedoras declaró haber iniciado su negocio por necesidad y no por vocación: necesitaban generar ingresos extras para tener mayor independencia o debido a la pérdida de empleo a causa de la crisis sanitaria. Antes de iniciar el programa, el 35% de las participantes generaba ventas anuales inferiores a 5 millones de pesos chilenos (\$5.500 USD a noviembre de 2022), mientras que el 25% de las participantes no sabía cuánto generaban en ventas anuales.<sup>2</sup>

Respecto al perfil de las participantes, el 60% de ellas tenía entre 25 y 44 años; cerca de la mitad (53%) tenía estudios superiores (28% universitarios y 25% técnicos). El 75% de las participantes eran madres y, de ellas, el 57% tenía hijos menores de 10 años. La mayoría de las participantes provenía de las regiones del Libertador Bernardo O'Higgins, Valparaíso y Araucanía.

Al comienzo del programa, el 74% entendía que digitalizar un negocio implicaba implementar y saber utilizar canales modernos para potenciar sus emprendimientos; el 9% entendía que digitalizar un negocio significa "ahorrar tiempo gracias a la automatización de actividades"; otro 9% lo veía como "usar mecanismos de compra en línea como páginas web y carritos de compra"; y un 8% consideraba que digitalizar un emprendimiento es "tener un mayor alcance geográfico gracias al uso de la tecnología".

---

2. La mayor parte de la población adulta en Chile tiene acceso a servicios bancarios. De acuerdo con el informe "The Global Findex Database 2021" del Banco Mundial, Chile ostenta el indicador más alto de bancarización en la región, con un 87% de su población adulta bancarizada.





# 05

## APRENDIZAJES DURANTE EL PROCESO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Durante la implementación se llevaron a cabo distintas entrevistas a las participantes del programa. A partir de estos datos se recogieron diversos aprendizajes que permitieron optimizar la experiencia. Se identificaron las siguientes barreras de entrada:

- **Experiencias previas negativas:** Las participantes que habían tenido malas experiencias con herramientas digitales, ya sea debido a resultados negativos tras una capacitación o al pago a terceros para gestionar sus canales digitales, mostraban resistencia.
- **Programas no acordes:** Los programas anteriores a Emprender Conectadas no se adaptaban a sus contextos o necesidades.
- **Tiempo:** La principal barrera para comenzar una capacitación era la falta de tiempo. La administración de sus negocios ocupa gran parte de su día, y muchas de estas mujeres tienen uno o varios trabajos adicionales, están estudiando o tienen a su cargo tareas de cuidado además de su emprendimiento.

En su ejecución, el programa Emprender Conectadas fue sometido a varios ajustes, ya que se iban incorporando aprendizajes recogidos a lo largo del camino (véase el cuadro 1). Las diversas iteraciones permitieron entender cuál era la metodología más adecuada para fortalecer las habilidades digitales de las microemprendedoras a los cuales estaba dirigido el programa y lograr que el programa evolucionara.



Emprender Conectadas se concibió inicialmente como una plataforma de aprendizaje en línea asíncrona. Este tipo de aprendizaje no requiere que los participantes o instructores estén presentes en la plataforma al mismo tiempo. En lugar de eso, los usuarios pueden acceder y completar el contenido a su propio ritmo y en horarios que les resulten convenientes. El contenido del programa se organizó en microcápsulas, cada una centrada en diferentes áreas de negocios, como logística, mercadotecnia, ventas o finanzas. Sin embargo, debido a la duración del programa y su división en dos fases, muchas participantes comenzaron a abandonar el curso, principalmente por la falta de tiempo para completar las seis horas de capacitación requeridas.

Para minimizar el tiempo necesario para el programa, se decidió fusionar las dos fases en una sola, combinando contenido teórico y práctico. Aunque esta reestructuración mejoró los resultados al reducir el tiempo de conexión necesario, muchas de las usuarias registradas no iniciaron su ciclo de formación. El principal desafío fue que, más allá de la falta de tiempo, la naturaleza asíncrona del curso requería un nivel de organización que a menudo no era viable para las participantes, debido a las demandas inmediatas de sus negocios y responsabilidades diarias.





En respuesta a estos desafíos, y teniendo en cuenta las lecciones aprendidas, el equipo de implementación decidió transformar el contenido de la plataforma en talleres virtuales sincrónicos. Los talleres sincrónicos son aquellos que requieren la presencia simultánea de los instructores y los participantes, permitiendo una interacción en tiempo real. Estos talleres, de una hora de duración cada uno, abordaban diferentes temas relacionados con los procesos de negocios que podrían optimizarse con herramientas tecnológicas. Esta estrategia permitió a las participantes interactuar en tiempo real y adaptar el aprendizaje a su propio ritmo y horario.

Otros aprendizajes que permitieron llegar a la última versión del programa fueron:

- En la versión de la plataforma asíncrona, la cantidad de mujeres inscritas fue, en promedio, un 20% menor que el total de asistentes al seminario web inicial.
- El tiempo es la principal barrera para las emprendedoras, por lo que optimizar este factor es crucial para asegurar la adherencia a programas de capacitación. Los talleres permiten a las emprendedoras inscribirse en aquellos que cubran sus necesidades sin tener que seguir una ruta de formación predeterminada, lo que optimiza su tiempo de capacitación.
- La interacción que se produce en un taller sincrónico ofrece la posibilidad de resolver dudas y obtener más información sobre el uso de herramientas digitales. Esto es especialmente importante considerando que el uso de estas herramientas es algo totalmente nuevo para este perfil de emprendedoras, y puede generar cierta resistencia.

### CUADRO 1: ITERACIONES Y AJUSTES DEL PROGRAMA

	Versión 1.0 Piloto	Versión 1.1	Versión 1.2	Versión 2	Versión 3
<b>Modalidad</b>	Plataforma	Plataforma	Plataforma	Plataforma	Talleres
<b>Dinámica</b>	Talleres de arranque + Curso online asincrónico	Talleres de arranque + Curso online asincrónico	Talleres de arranque + Curso online asincrónico	Talleres de arranque + Curso online asincrónico	Talleres sincrónicos
<b>Fases</b>	2	2	2	1	1
<b>Duración</b>	5 h 22 min	5 h 44 min	5 h 19 min	2 h 46 min	4 h
<b>Seguimiento</b>	1 a 1	Grupal vía plataforma Discord <sup>3</sup>	Grupal vía WhatsApp	Grupal vía WhatsApp y Facebook	Grupal vía WhatsApp y Facebook
<b>Cantidad de cohortes</b>	1	1	3	6	4

3. Discord es una plataforma social destinada a permitir crear grupos de chat para distintas finalidades.





# 06

## ¿CUÁL FUE EL ALCANCE DEL PROGRAMA Y CUÁL FUE LA PERCEPCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS SOBRE EL MISMO?

Emprender Conectadas alcanzó a una totalidad de 6.009 mujeres, de las cuales se graduaron el 20%. En la versión inicial, utilizando una plataforma asincrónica, 513 mujeres culminaron con éxito la experiencia. A pesar de que en número absolutos la mayor parte de estas graduadas proviene de la versión inicial del programa, con dos fases y una duración cercana a las 5 horas de capacitación, la segunda versión del programa fue más eficaz en retener a las emprendedoras y acompañarlas hasta su graduación. Este cambio hacia un diseño curricular más concentrado contribuyó a mejorar la tasa de graduación del programa, pasando del 7% al 51%. Por su parte, la modificación adicional hacia una versión de talleres sincrónicos facilitó la escalabilidad del programa y la retención de las emprendedoras en el mismo, alcanzando una inscripción de 847 microempresarias y logrando una tasa de graduación de 736 beneficiarias.



## CUADRO 2: ALCANCE DEL PROGRAMA HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2022

	Inscritas	Empezaron el contenido online	Finalizaron el contenido / Asistieron a los talleres
Versión 1: Plataforma con 2 fases	4811	1836	334
Versión 2: Plataforma con 1 fase	351	221	179
Versión 3: Talleres en vivo	847	-	736
<b>Total</b>	<b>6009</b>	<b>2057</b>	<b>1249</b>

**Nota: Inscritas**, este término se refiere a las personas que crearon una cuenta en la plataforma de aprendizaje Kaudal durante su versión inicial, así como a las personas que ingresaron sus datos en la página de destino de Emprender Conectadas para la versión de talleres en vivo. **Empezaron el contenido online:** Este grupo incluye a las personas que se registraron en la plataforma de aprendizaje digital y que además avanzaron en su contenido (esto es, registraron un avance mayor a cero durante la experiencia). **Finalizaron el contenido/asistieron a los talleres:** Este grupo corresponde a las emprendedoras que finalizaron el contenido de aprendizaje en la plataforma y también a aquellas que asistieron a los talleres en vivo.

Por su parte, durante la implementación de Emprender Conectadas se recolectaron diferentes encuestas que permitieron conocer las percepciones de las beneficiarias y evaluar el grado de satisfacción con la capacitación recibida. En términos generales las mujeres reportaron un grado alto de satisfacción con el programa y con las herramientas allí enseñadas. Ellas manifestaron que la participación en el programa mejoró su conocimiento de herramientas digitales, disminuyendo la sensación de intimidación que sienten ante lo digital. En esta misma línea, las beneficiarias reportaron haber utilizado las herramientas mostradas en las capacitaciones dentro de sus desarrollos productivos. El aumento en el uso de la tecnología en sus procesos laborales pudo verse en herramientas que facilitaron la comunicación con sus consumidores, sistematizaron la recepción de pedidos y mejoraron el seguimiento del *stock* y las finanzas del negocio. En particular, las beneficiarias mencionaron utilizar aplicaciones que se vieron a lo largo de las capacitaciones de Emprender Conectadas como WhatsApp Business, Mailchimp, Google Forms y Google Sheets. Entre los motivos por los cuales comenzaron a utilizar estas herramientas se destacan aspectos como incrementar los ingresos del negocio, ahorrar tiempo y ahorrar dinero invertido en la gestión del emprendimiento.<sup>4</sup>

4. Es importante destacar que la ejecución del programa piloto de Emprender Conectadas pasó por diversas versiones y modificaciones, en respuesta a los aprendizajes obtenidos durante su implementación. Esta evolución constante dificultó la obtención de datos homogéneos a lo largo de las diferentes fases, limitando así la posibilidad de realizar una medición cuantitativa comparable de los resultados del programa a lo largo de sus distintas fases. En vista de esto, se ha optado por una interpretación cualitativa más que cuantitativa de los datos, enfocándonos en entender las tendencias, patrones y temas emergentes. Los datos cualitativos recopilados, incluyendo testimonios de las beneficiarias, son invaluable para evidenciar el impacto positivo que el programa ha tenido en las participantes.



### RECUADRO 1: DECLARACIONES DE LAS PARTICIPANTES

*"Muchas veces pensamos que es imposible porque no somos expertas en tecnologías, pero nunca sabremos si esto es así hasta que lo intentemos. Cuando lo intentamos nos damos cuenta de las capacidades que poseemos y que están ahí, dentro de nosotros y que sí se puede con paciencia y determinación".*

*"Creo que el probar nuevas herramientas se hace más fácil cuando comienzas con algunas simples, así creas confianza y te permite avanzar".*

*"¡Hola! No tenía registro, me parece una herramienta súper potente para darte a conocer, ingresé todos mis datos, fotos, horario, sitio web, así que espero verme pronto en los buscadores y llegar a mucha más gente. Copié el link para administrar e ir actualizando la info mi empresa. Me sentí confiada, seguí el paso a paso, es muy amigable y fácil de crear. ¡Gracias por este reto!"*

*"Pensé en que mi hijo me lo hiciera, él es experto en esto, pero era yo quien tenía que hacerlo. Quizá sea porque no uso tanto la tecnología. Ahora se que si sigo usando Instagram, WhatsApp, será fácil poder seguir trabajando y a medida que necesite algo más, tendré que buscar y aprender".*





# 07 | LECCIONES PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS DIGITALES PARA MICROEMPRESARIAS

En base a los conocimientos adquiridos durante el diseño e implementación del programa, esta sección esboza recomendaciones a considerar en el diseño de programas digitales para microempresarias.

## | Reclutamiento



**Alianzas.** Además de realizar una difusión activa en canales digitales, es esencial construir alianzas con entidades claves como municipios o entidades privadas, que poseen bases de datos robustas de potenciales beneficiarias. Estas alianzas no solo resultan beneficiosas para las convocatorias, sino que también pueden ser significativas en temas de seguimiento al ofrecer equipos que trabajan o trabajaron en proyectos con los posibles candidatos.



**Perfiles.** Debe existir claridad sobre el perfil de participantes que se quiere atraer. Se recomiendan charlas informativas para optimizar el registro de perfiles alineados con los objetivos del programa.



## II Proceso de aprendizaje

Para combatir la alta tasa de deserción, se sugiere:



**Seguimiento automatizado.** Dar monitoreo a las beneficiarias a través de una plataforma para enviar mensajes personalizados y automatizados, como WhatsApp.



**Comunicación cercana.** La comunicación clara y motivadora es vital para mantener el ánimo de las emprendedoras y reducir las deserciones.



**Contenido.** Se deben planificar talleres que cubran áreas clave de los negocios, como mercadotecnia, finanzas, ventas y logística. Es necesario mostrar a las participantes que el uso de la tecnología no solo se limita a vender por redes sociales, sino que puede aplicarse a otras tareas importantes. Los temas deben ser aplicables y solucionar problemas reales. Adicionalmente, es importante que el contenido contemple el desarrollo de habilidades blandas que ayuden a fortalecer su autoconfianza.



**Ejecución.** Es fundamental priorizar talleres prácticos en vivo, que formen parte de un camino de aprendizaje y muestren cómo la tecnología puede potenciar el negocio.



**Acompañamiento.** Las participantes necesitan asesoramiento para superar inseguridades relacionadas con las herramientas digitales. Una experiencia de aprendizaje dirigida a este público debe contar con un facilitador o facilitadora que guíe paso a paso el uso de la tecnología y destaque el impacto que pueden lograr en su negocio a través de su implementación. Una plataforma asíncrona no es suficiente para resolver los problemas que plantean, y las sesiones sincrónicas sirven como ocasión para interactuar con las beneficiarias.



**Incentivos.** Pueden crearse incentivos que alienten a las participantes a completar el programa, como asesorías o créditos para publicidad en redes sociales.



### III Comunidad de aprendizaje al finalizar el programa



**Creación de una comunidad de aprendizaje atractiva.** Se sugiere crear una plataforma intuitiva y familiar para facilitar la permanencia activa de las participantes. Se recomienda el uso de herramientas ya conocidas, como Facebook o grupos de WhatsApp.

### IV Alianzas estratégicas para la escalabilidad del programa



**Optimización de recursos y eficacia de alianzas estratégicas.** El análisis de las primeras cuatro versiones del programa Emprender Conectadas arroja un costo aproximado de 80 USD por participante, que cubría principalmente la plataforma y un equipo de apoyo. Además, el programa pudo reclutar, seleccionar y hacer seguimiento a las participantes de manera efectiva al apalancar alianzas con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, y con socios públicos y privados en contacto directo con las microemprendedoras. Este enfoque no solo optimizó los recursos, sino que además permitió llegar de manera más efectiva a las participantes. En este sentido, se destaca como aprendizaje crucial la importancia de estas alianzas estratégicas con organizaciones que conocen e interactúan con el perfil de las participantes. Este factor se vuelve fundamental para considerar en la replicación y escalabilidad de experiencias similares en el futuro.

A medida que se avanza en la era digital, la importancia de capacitar a las microempresarias en competencias digitales se vuelve cada vez más relevante. Los programas de aprendizaje deben ser flexibles y adaptativos, diseñados para satisfacer las necesidades únicas de este grupo y superar los obstáculos específicos que enfrentan. Al proporcionar una formación integral y adaptada a sus realidades, se puede contribuir significativamente a empoderar a estas mujeres, ayudándolas a abordar los desafíos del mercado laboral, a aprovechar nuevas oportunidades y a convertirse en líderes en sus comunidades. Invertir en el fortalecimiento de las habilidades digitales de las microempresarias no es solo una estrategia de desarrollo económico, sino también un compromiso ineludible con la igualdad de género y la inclusión social en la era digital.

#### Este material fue desarrollado por:

Valente Alarcón, Agustina Suaya, Monserrat Bustelo, Verónica Alaimo (BID), Diego Diestra, Claudia Alfaro (Kaudal/Laboratoria).





<Laboratoria>

Kaudal

