



APRENDER CON SOPORTES · RUTA FORMATIVA

# Del papel a la pantalla

---

## Las TIC como herramienta para emprender

---

### Autores

Valentina García Ospina · Juanita Hernández Rodríguez · Gabriela Gamboa Quintero · Dayan Marie Fernández Marín

**Esta cartilla hace parte de Aprender con Soportes.** La colección integra contenidos conceptuales, herramientas prácticas, actividades y ejercicios de aplicación para fortalecer capacidades de las personas emprendedoras.

## Contenido

# Índice

---

- 2. Presentación 2
- 3. ¿Para qué sirve esta cartilla? 2
- 4. Objetivos de aprendizaje 3
- 5. Antes de comenzar: autodiagnóstico 3
- 6. Una situación real 4
- 7. Comprendamos el problema 5
- 8. Referentes académicos 7
- 9. Conceptos clave 10
- 10. ¿Cómo se presenta en un emprendimiento? 11
- 11. Señales para reconocerlo 13
- 12. Mitos y realidades 14
- 13. Herramientas prácticas 15

## **Herramienta 2: Crea una publicación para tus redes sociales con Canva 16**

## **Herramienta 3: Organiza tus clientes y pedidos con WhatsApp Business 16**

## **Herramienta 4: Facilita tus ventas con pagos digitales 17**

- 14. Radiografía de tu emprendimiento (Actividad práctica 1) 18
- 15. “Misión Consultor” (Actividad práctica 2) 20
- 16. Mi Primera Publicación Digital (Actividad práctica 3) 21
- 17. Toma una decisión 23
- 18. Construye tu herramienta 25
- 19. Plan de acción 26
- 20. Después de trabajar la cartilla 27
- 21. ¿Qué aprendí? 28
- 22. Mi cambio esperado (Teoría del Cambio) 29
- 23. Para seguir aprendiendo 31
- 24. Referencias 32

## 2. Presentación

---

Hoy en día, la tecnología se ha convertido en una herramienta muy útil e importante para el crecimiento de cualquier emprendimiento. Para comprender mejor las posibilidades que le puede ofrecer a tu emprendimiento, primero es importante que conozcas un término clave: las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas son herramientas que te permiten registrar, almacenar, buscar, procesar, transmitir y difundir información de manera electrónica (UNESCO-UNEVOC, s. f.).

Como emprendedor, aprender a utilizar estas herramientas es importante porque pueden ayudarte a dar a conocer tu negocio, llegar a más clientes, comunicarte con ellos, vender tus productos o servicios, recibir pagos digitales y organizar mejor tu emprendimiento. Muchos emprendedores pueden enfrentar dificultades inicialmente para aprender a usarlas o acceder a ellas debido a la falta de recursos, capacitación, o incluso prejuicios, lo que puede limitar sus oportunidades de crecimiento. La mejor noticia es que ¡No necesitas ser un experto en tecnología! Acá te contamos porqué...

### 3. ¿Para qué sirve esta cartilla?

---

Las TIC pueden convertirse en un gran aliado para hacer crecer y posicionar tu emprendimiento, al hacerlo más visible, organizado, accesible y competitivo en el mercado (Yanza Chávez et al., 2022). La clave está en encontrar la herramienta adecuada que facilite aquello que hoy te quita tiempo, dinero, o clientes (Orozco Carrillo & Haro Ávalos, 2025).

¿Quieres que más personas conozcan tu emprendimiento?, ¿Sientes que pierdes tiempo en tareas repetitivas?, ¿Te gustaría hacer publicidad a bajo costo o brindar más opciones de pago a tus clientes? Si la respuesta es sí, entonces esta cartilla es para ti. Aquí descubrirás qué herramientas existen, para qué sirven y en qué situaciones pueden ser útiles para que impulses tu emprendimiento de forma sencilla.

## 4. Objetivos de aprendizaje

---

### Objetivo General

Fortalecer las competencias digitales de los emprendedores mediante el uso práctico de herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial, con el fin de mejorar la gestión, visibilidad y productividad de sus negocios

### Resultados de aprendizaje

- Crear o mejorar perfiles comerciales en Instagram, TikTok y WhatsApp Business con apoyo de la inteligencia artificial
- Utilizar la inteligencia artificial para agilizar tareas rutinarias del emprendimiento.
- Diseñar planificadores que permitan organizar y simplificar las actividades laborales.
- Implementar pagos digitales, como Nequi y las llaves Bre-B, para ampliar opciones de pago y no depender únicamente del efectivo

## 5. Antes de comenzar: autodiagnóstico

---

A continuación, encontrarás algunas preguntas que te permitirán identificar qué tanto conoces las redes sociales Instagram y TikTok, así como los pagos en línea o el uso de Whatsapp. No hay respuestas correctas o incorrectas; estas preguntas te permitirán conocerte mejor.

1. ¿Tienes una cuenta de Instagram para tu emprendimiento? ☐ Sí ☐ No
2. ¿Has utilizado Instagram para mostrar tus productos o servicios? ☐ Sí ☐ No
3. ¿Has utilizado TikTok para promocionar tus productos o servicios? ☐ Sí ☐ No
4. Del 1 al 10, ¿qué tan fácil te parece publicar contenido en redes sociales? 1 = Muy difícil 10 = Muy fácil
5. Del 1 al 10, ¿qué tanto conoces sobre los pagos en línea? 1 = Nada | 10 = Mucho
6. ¿Ofreces pagos en línea a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
7. ¿Tus clientes pueden encontrar fácilmente información sobre tus productos o servicios en tus redes sociales? ☐ Sí ☐ No
8. Del 1 al 10, ¿qué tanto te gustaría aprender a utilizar mejor las redes sociales para tu emprendimiento? 1 = Nada 10 = Mucho
9. ¿Has utilizado las redes sociales para recibir pedidos de tus clientes? ☐ Sí ☐ No
10. ¿Utilizas WhatsApp para comunicarte con tus clientes? ☐ Sí ☐ No

## 6. Una situación real

---

Una historia para reflexionar: El sueño de María

María tiene un pequeño emprendimiento de arepas. Cada mañana prepara sus productos y sale con su carrito a venderlos en el barrio. Aunque sus arepas son deliciosas y algunos clientes ya la conocen, sus ventas no son suficientes y algunos días regresa a casa con parte de sus productos sin vender. María sueña con tener algún día su propio puesto, aumentar sus ingresos y lograr una mayor estabilidad económica. Sin embargo, no sabe cuánto gana realmente, cuánto gasta ni cuáles son los productos que más le compran.

Además, muchas personas quieren comprarle, pero no llevan efectivo y ella no cuenta con medios de pago electrónicos, por lo que pierde algunas ventas. También le cuesta dar a conocer su negocio. Tiene poco acceso a internet y no sabe cómo utilizar las redes sociales o WhatsApp para promocionar sus arepas y llegar a nuevos clientes. En casa, María vive una situación de maltrato por parte de su esposo y depende económicamente de él. Aunque desea dejar esa relación, siente que todavía no tiene los recursos necesarios para hacerlo. Por eso, para María, hacer crecer su emprendimiento significa mucho más que vender arepas: significa construir una mayor independencia económica y tener la posibilidad de decidir sobre su propia vida.

María descubre que puede usar redes sociales y WhatsApp para promocionar sus productos, pagos electrónicos para facilitar las compras de sus clientes y herramientas digitales para registrar sus ventas, controlar sus gastos y organizar mejor sus pedidos. También aprende que puede apoyarse en la inteligencia artificial para crear ideas de publicaciones, promociones y contenido para su negocio. Con el tiempo, María comienza a llegar a más personas, recibe nuevos pedidos y organiza mejor sus ingresos y gastos. Su negocio empieza a crecer y su sueño de tener un puesto propio se acerca cada vez más.

La historia de María nos muestra que aprender a utilizar las TIC puede abrir nuevas oportunidades para un emprendimiento. No se trata de ser un experto en tecnología, sino de aprender a utilizar herramientas que pueden ayudarte a llegar a más clientes, facilitar tus ventas, organizar mejor tu negocio y aumentar tus oportunidades de crecimiento.

¿Qué podría cambiar en tu emprendimiento si comenzaras a aprovechar las herramientas digitales que tienes a tu alcance?

## 7. Comprendamos el problema

---

En la actualidad, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son consideradas como una herramienta valiosa para el desarrollo y fortalecimiento de los emprendimientos, porque permite ampliar la visibilidad de los negocios, mejora la comunicación con los clientes, facilita el proceso administrativo y el acceso a nuevos canales de comercialización y pago. Sin embargo, a pesar de que estas sean accesibles a todo público, es importante que las personas emprendedoras cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para identificar cuáles son más viables a las necesidades de su negocio y poder aprovecharlos. Es por esto por lo que uno de los principales problemas que enfrentan algunos emprendedores es la falta de habilidades para incorporar las TIC dentro de sus actividades cotidianas, limitando así sus posibilidades de crecimiento, organización y posicionamiento en el mercado.

La brecha no se encuentra únicamente en el acceso a la tecnología, sino también en la capacidad para utilizarla estratégicamente. Contar con un teléfono inteligente, acceso a internet o con una cuenta en redes sociales no garantiza que una persona esté aprovechando estos recursos para fortalecer su emprendimiento. Por eso es necesario desarrollar competencias que permitan seleccionar, aprender y aplicar herramientas digitales de acuerdo con objetivos concretos.

A esta situación se añade una segunda problemática relacionada con el papel de las instituciones y organizaciones que trabajan con personas emprendedoras. Aunque existen diferentes programas de apoyo al emprendimiento con capacitaciones, asesorías o espacios de formación, en muchos casos el acompañamiento relacionado con las TIC puede presentarse de manera general, teórica o desvinculada de las necesidades concretas de los emprendedores, o inclusive no cuentan con ese acompañamiento.

Por esta razón, las instituciones que acompañan procesos de emprendimiento tienen un papel fundamental para lograr reducir esta brecha. Es necesario generar procesos de formación que permitan desarrollar habilidades aplicables a las necesidades reales de cada negocio. Esto implica reconocer que los emprendedores presentan diferentes niveles de conocimiento tecnológico y que, por lo tanto, requieren estrategias de acompañamiento accesibles, prácticas y progresivas.

Por lo anterior, surge la necesidad de generar estrategias de orientación y acompañamiento que acerquen las TIC a las personas emprendedoras desde un enfoque práctico y comprensible. Más que presentar un listado de herramientas digitales, resulta necesario facilitar el reconocimiento de las necesidades específicas de cada emprendimiento y mostrar cómo determinadas tecnologías pueden responder a problemas concretos, como la falta de visibilidad, la dificultad para organizar tareas, la comunicación limitada con los clientes o la ausencia de alternativas de pago. De este modo, fortalecer las habilidades digitales y mejorar la forma en que las instituciones promueven su aplicación puede contribuir a que la tecnología deje de ser percibida como un recurso complejo o distante y se convierta en un aliado accesible para el desarrollo y sostenibilidad de sus negocios.

## 8. Referentes académicos

---

La problemática de la falta de habilidades digitales en personas emprendedoras puede comprenderse desde diferentes referentes teóricos y empíricos que permiten reconocer que existe una brecha entre el acceso de las tecnologías y su utilización efectiva. Esta situación adquiere especial importancia cuando se considera que los pequeños negocios suelen disponer de menos recursos y capacidades para asumir procesos de transformación digital en comparación con organizaciones de mayor tamaño.

Uno de los principales referentes para comprender la problemática es el Marco Europeo de Competencia Digital para los Ciudadanos (DigComp 2.2), desarrollado por Vuorikari et al. (2022). Este marco plantea que la competencia digital no consiste únicamente en saber utilizar dispositivos tecnológicos, sino que comprende una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes. Además, Vuorikari et al. (2022) resalta la forma en como DigComp organiza estas competencias en áreas tales como: la alfabetización informacional y de datos, la comunicación y colaboración, la creación de contenido digital, la seguridad y la resolución de problemas. Este planteamiento resulta relevante para el caso de los emprendimientos, puesto que permite comprender que disponer de un celular, tener acceso a internet o contar con una cuenta en una red social no significa necesariamente poseer las competencias necesarias para aprovechar estos recursos. Un emprendedor puede tener acceso a una plataforma de publicidad digital, pero presenta dificultades para crear contenido, identificar a su público, gestionar la comunicación con los clientes o evaluar los resultados obtenidos.

Esta perspectiva se encuentra respaldada por evidencia relacionada específicamente con las pequeñas y medianas empresas. La organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2021) señala que, a pesar de los beneficios potenciales de la digitalización, las pequeñas empresas siguen rezagadas en la transformación digital, situación relacionada con factores como la falta de recursos internos, el desconocimiento y las brechas de habilidades digitales. La organización identifica, además, que entre las barreras para la adopción digital se encuentran “una falta de cultura de datos y conciencia digital” y las “brechas de competencias internas” (OECD, 2021). Esta evidencia permite reconocer que las dificultades para incorporar las TIC no constituyen únicamente una situación individual de los emprendedores, sino que hacen parte de un fenómeno más amplio relacionado con las condiciones y capacidades disponibles dentro de los pequeños negocios.

También resulta pertinente considerar el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) desarrollado por Davis (1989). Este modelo busca explicar los factores que influyen en la decisión de una persona de aceptar y utilizar una determinada tecnología. Según el autor los elementos centrales, la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, son consideradas “determinantes fundamentales de la aceptación del usuario” (Davis, 1989). La utilidad percibida hace referencia al grado en que una persona considera que una tecnología puede mejorar su desempeño, mientras que la facilidad de uso se relaciona con el grado en que considera que utilizarla no implica un esfuerzo excesivo. Además, la investigación desarrollada por Davis (1989) encontró una relación significativa entre estas percepciones y el uso de los sistemas tecnológicos. Es decir, un emprendedor puede conocer la existencia de una plataforma, pero si no comprende cómo esta tecnología puede solucionar una necesidad concreta de su negocio, puede no percibir su utilidad.

La importancia de facilitar esta transición entre conocimiento y aplicación también puede comprenderse desde el marco Tecnología-Organización-Entorno (TOE) propuesto por Tornatzky y Fleischer (1990). Según Tornatzky y Fleischer (1990) el modelo plantea que la adopción de innovaciones tecnológicas se encuentra influenciada por factores relacionados con las características de la tecnología, las condiciones internas de la organización y el entorno en el que esta se desarrolla. Desde esta perspectiva, la incorporación de una tecnología no puede explicarse únicamente a partir de las características del usuario o de la herramienta, puesto que existen condiciones organizacionales y ambientales que pueden facilitar o dificultar su adopción. En el caso de los emprendimientos, esto permite ampliar la mirada sobre la problemática: las habilidades digitales de los emprendedores son importantes, pero también lo son los recursos, las oportunidades de capacitación, el acompañamiento y las condiciones proporcionadas por las instituciones que trabajan con ellos.

En conjunto, los diferentes revisados permiten comprender la problemática desde diferentes niveles. El modelo DigComp permite identificar las competencias necesarias para que las personas puedan utilizar las tecnologías de manera efectiva, el Modelo de Aceptación Tecnológico explica cómo la percepción de utilidad y facilidad puede influir en la decisión de utilizar una herramienta, y el marco de Tecnología-Organización-Entorno permite reconocer que la adopción tecnológica también depende de condiciones organizacionales y ambientales. Además, la evidencia de la OCDE demuestra que las pequeñas empresas enfrentan dificultades concretas relacionadas con las brechas de habilidades, la falta de conocimiento y los recursos necesarios para avanzar en su transformación digital.

## 9. Conceptos clave

---

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

Son herramientas que permiten cerrar, guardar, compartir y manejar información de manera digital. Para tu emprendimiento, pueden ayudarte a comunicarte con tus clientes, promocionar tus productos, organizar tu negocio y facilitar tus ventas (UNESCO-UNEVOC, s. f.).

### **Inteligencia Artificial (IA)**

Es una herramienta tecnológica que puede ayudarte a realizar tareas a partir de instrucciones que tú le das. En tu emprendimiento puedes utilizarla como un apoyo para generar ideas, crear textos, diseñar contenido, resolver dudas y ahorrar tiempo en algunas tareas (UNESCO, s. f.).

### **Presencia digital**

La presencia digital es la forma en que tu emprendimiento se muestra y puede ser encontrado en internet. Tener una buena presencia digital puede ayudarte a dar a conocer tu negocio, mostrar tus productos y llegar a nuevos clientes a través de herramientas como Instagram, TikTok o WhatsApp (OECD, 2021).

### **Pagos digitales**

Son formas de realizar y recibir pagos mediante herramientas y medios electrónicos, sin necesidad de utilizar dinero en efectivo. Ofrecer opciones de pago digital puede facilitar las compras de tus clientes y permitir que más personas puedan adquirir tus productos o servicios (World Bank, s. f.).

### **Gestión digital**

Consiste en utilizar herramientas tecnológicas para organizar y manejar diferentes actividades de tu emprendimiento, como los pedidos, las ventas, los gastos, los clientes y las tareas. Esto puede ayudarte a aprovechar mejor tu tiempo, organizar tu negocio y tomar decisiones con más información (OECD, 2021).

### **Identidad de marca**

Es la forma en que tu emprendimiento se presenta y busca ser reconocido por sus clientes. Incluye elementos como el nombre, logo, colores, eslogan y la manera en que comunicas lo que hace diferente a tu negocio (American Marketing Association, s. f.).

## 10. ¿Cómo se presenta en un emprendimiento?

---

Las TIC y la inteligencia artificial puede estar presente de diferentes maneras en tu emprendimiento. No necesitas tener un negocio grande para poder utilizarlas, pueden ayudarte en actividades como atender clientes, promocionar tus productos, organizar pedidos, recibir pagos y administrar tu negocio.

Estos son algunos ejemplos que pueden parecerse a situaciones que vives en tu emprendimiento:

### 1. Cuando quieres llegar a más clientes

**Situación:** Ana tiene un emprendimiento de postres. Sus clientes conocen sus productos, pero quiere que más personas sepan que existe su negocio. Decide crear una cuenta para su emprendimiento en Instagram y TikTok, donde publica fotografías y videos de sus productos.

Con ayuda de herramientas como Canva puede mejorar sus publicaciones y, si no sabe qué escribir, puede utilizar inteligencia artificial para generar ideas de textos, promociones o descripciones.

Así, puede aumentar la visibilidad de su emprendimiento, mostrar sus productos a nuevas personas y facilitar que posibles clientes se comuniquen con ella.

### 1. Atender a tus clientes puede tomar mucho tiempo

**Situación:** Carlos vende productos artesanales y recibe constantemente las mismas preguntas por WhatsApp: “¿Cuánto cuesta?”, “¿Qué productos tienes?”, “¿Dónde entregas?” y “¿Cómo puedo hacer un pedido?”. Responderlas una por una le ocupa gran parte de su tiempo.

Carlos puede utilizar WhatsApp Business para crear un catálogo y configurar respuestas rápidas con información que sus clientes preguntan frecuentemente.

Así, puede responder de manera más organizada y rápida, ahorrar tiempo y dedicarlo a otras actividades de su emprendimiento.

### 1. Perder una venta porque él o la cliente no tiene efectivo

**Situación:** Sofía tiene un puesto de comidas y normalmente recibe pagos en efectivo. Un día, varios clientes quieren comprarle, pero no tienen dinero en efectivo. Como Sofía no cuenta con una opción de pago digital, algunas de esas ventas se pierden.

Al incorporar medios de pago digital, como Nequi o Daviplata, sus clientes pueden pagar desde su celular sin necesidad de llevar efectivo.

Así, puede ofrecer más alternativas de pago, facilitar la compra y reducir las oportunidades de venta que pierde por no aceptar pagos electrónicos.

### Recuerda

Las TIC y la inteligencia artificial no reemplazan lo que sabes hacer ni la experiencia que tienes como emprendedor. Son herramientas que puedes aprender a utilizar para hacer algunas tareas más fáciles, ahorrar tiempo, llegar a más clientes y organizar mejor tu negocio.

## 11. Señales para reconocerlo

---

A continuación, encontrarás una lista de chequeo que te permitirán reconocer si es relevante para tu actividad emprendedora el tema que está abordando la cartilla.

**Marca ✓ en las situaciones que se presentan en tu emprendimiento:**

1. ☐ Quiero que más personas conozcan mi emprendimiento.
2. ☐ Quiero conseguir nuevos clientes.
3. ☐ Quiero promocionar mi emprendimiento sin gastar mucho dinero.
4. ☐ Quiero aprender a utilizar mejor Instagram y TikTok para mi emprendimiento.
5. ☐ Quiero que mis clientes puedan encontrar fácilmente información sobre mis productos o servicios.
6. ☐ Quiero recibir pedidos por internet.
7. ☐ Quiero ofrecer más opciones de pago a mis clientes.
8. ☐ Quiero encontrar nuevas formas de promocionar mi negocio.
9. ☐ Quiero aprovechar mejor las herramientas que ofrecen las redes sociales.
10. ☐ Quiero que mi emprendimiento sea más visible.

## 12. Mitos y realidades

---

### Mito 1: “Para usar las TIC necesito ser experto en tecnología.”

**Realidad:** No necesitas ser un experto para comenzar. Muchas herramientas digitales están diseñadas para ser utilizadas de manera sencilla y pueden aprenderse poco a poco. La falta de habilidades digitales es uno de los obstáculos que enfrentan los pequeños negocios, por lo que aprender y recibir orientación puede hacer más fácil su incorporación al emprendimiento (OECD, 2021).

### Mito 2: “Las redes sociales solo sirven para publicar fotos.”

**Realidad:** Las redes sociales también pueden ayudarte a mostrar tus productos, comunicarte con clientes, recibir opiniones y aumentar la visibilidad de tu negocio. La OECD señala que las redes sociales pueden contribuir a ampliar la base de clientes y el alcance de las pequeñas empresas (OECD, 2021).

### Mito 3: “La inteligencia artificial me puede reemplazar.”

**Realidad:** La IA puede ser una herramienta de apoyo para generar ideas, crear textos, organizar información o agilizar algunas tareas, pero tú sigues teniendo el control y debes revisar lo que genera. La UNESCO recomienda un uso de la IA centrado en las personas, responsable y consciente de aspectos como la privacidad y la seguridad (UNESCO, 2023).

### Mito 4: “La tecnología solo sirve para conseguir más clientes.”

**Realidad:** Las herramientas digitales también pueden ayudarte dentro de tu negocio. Puedes utilizarlas para organizar pedidos, registrar ventas y gastos, gestionar información y ahorrar tiempo en tareas repetitivas. La digitalización puede aplicarse a diferentes áreas de un emprendimiento, no solamente al marketing (OECD, 2021).

## 13. Herramientas prácticas

### Herramienta 1: Usar la inteligencia artificial para crear contenido

La inteligencia artificial puede ayudarte a generar ideas y textos para comunicar lo que haces. Para obtener mejores resultados, es importante darle instrucciones claras, específicas y con suficiente contexto. También puedes revisar y cambiar la respuesta hasta obtener un resultado que se adapte a tu negocio. (OpenAI, s. f.).

#### ¿Cómo hacerlo?

**Paso 1.** Ingresa a una herramienta de inteligencia artificial, como Chat GPT.

**Paso 2.** Cuéntale qué tipo de emprendimiento tienes. Por ejemplo: “Tengo un emprendimiento de arepas artesanales. Vendo arepas de queso, pollo y carne en mi barrio.”

**Paso 3.** Explícale qué necesitas. Por ejemplo:

“Ayúdame a crear 3 ideas de publicaciones para Instagram que sean llamativas y sencillas. Quiero atraer nuevos clientes.”

**Paso 4.** Revisa las ideas que te dé la IA. Puedes pedirle que cambie el tono, haga el mensaje más corto o proponga nuevas opciones.

**Paso 5.** Recuerda que la IA es un apoyo, no reemplaza tus decisiones. Revisa siempre la información y asegúrate de que lo que publique represente realmente a tu negocio.

### Herramienta 2: Crea una publicación para tus redes sociales con Canva

Una buena foto o diseño puede ayudarte a mostrar tus productos de una manera más atractiva. Puedes utilizar herramientas de diseño como Canva para crear publicaciones que mantengan los elementos de identidad de tu emprendimiento.

#### ¿Cómo hacerlo?

**Paso 1.** Ingresa a Canva, puedes registrarte con tu correo electrónico y busca una plantilla para “publicación de Instagram”.

**Paso 2.** Elige una plantilla que se adapte a tu negocio.

**Paso 3.** Agrega una fotografía de tu producto.

**Paso 4.** Incluye información importante: nombre del producto, precio, cómo realizar el pedido y los medios de pago disponibles.

**Paso 5.** Mantén los colores, logo y estilo que definiste para tu emprendimiento.

**Paso 6.** Antes de publicar, revisa que la información sea clara y que los datos de contacto estén correctos.

### Herramienta 3: Organiza tus clientes y pedidos con WhatsApp Business

Si recibes muchos mensajes, WhatsApp Business puede ayudarte a organizar mejor la comunicación con tus clientes. Puedes utilizar un catálogo para mostrar tus productos y herramientas de respuesta para facilitar la atención.

#### ¿Cómo hacerlo?

**Paso 1.** Descarga WhatsApp Business y crea el perfil de tu emprendimiento.

**Paso 2.** Completa la información básica: nombre del negocio, descripción, horario y datos de contacto.

**Paso 3.** Crea un catálogo con tus productos. Agrega una fotografía, nombre, descripción y precio.

**Paso 4.** Organiza las conversaciones y pedidos para evitar que se te olviden.

**Paso 5.** Prepara respuestas para las preguntas que tus clientes hacen con mayor frecuencia, como precios, horarios, ubicación o formas de pago.

### Herramienta 4: Facilita tus ventas con pagos digitales

Aceptar pagos digitales puede ser útil para aquellos clientes que quieren comprar tus productos, pero no llevan efectivo. Puedes incorporar otras formas como billeteras digitales o códigos QR, según las opciones disponibles para tu negocio.

#### ¿Cómo hacerlo?

**Paso 1.** Elige el medio de pago digital que quieras ofrecer. (Nequi, Daviplata...)

**Paso 2.** Configura tu cuenta siguiendo las indicaciones de la plataforma.

**Paso 3.** Si la plataforma ofrece un código QR, guárdalo o imprímelo para tenerlo disponible en tu puesto o negocio.

**Paso 4.** Informa a tus clientes que ahora cuentas con esta opción.

**Paso 5.** Cuando recibas un pago, verifica que la transacción se haya realizado correctamente antes de entregar el producto.

## 14. Radiografía de tu emprendimiento (Actividad práctica 1)

Antes de descargar aplicaciones o elegir cualquier herramienta, tómate un tiempo para mirar a tu negocio y a ti mismo de cerca por medio de estas reflexiones:

1. **Lo que vivo:** La tecnología no solo ahorra tiempo, sino que cuida de tu bienestar. Piensa en tres tareas manuales o repetitivas que más te agotan en el día:

1. \_\_\_\_\_ (Ej: responder mensajes)
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Reflexión:** *¿Cuál de estas tareas crees que podría agilizarse usando tecnología?*

1. **Cómo lo vivo:** ¿Cómo reaccionas ante una herramienta digital nueva?

- **Exploración:** Pruebo sin miedo o veo tutoriales
- **Cautela:** Uso lo básico, prefiero ir sobre seguro.
- **Postergación:** Siento que me quitará tiempo aprender a usarla.

1. **Lo que quiero proyectar:** Tu marca es la cara visible de tu esfuerzo diario.

¿Cómo sueñas que perciban tu marca en los medios digitales?

- **Identidad de marca:**

Escribe 3 emociones o valores que quieres inspirar en tus clientes

\_\_\_\_\_

**Reflexión:** *¿Mi logo y mi lema ("eslogan") reflejan estos valores?*

- **Factor diferencial:** hazte las siguientes preguntas...
- ¿Qué hace que mi emprendimiento sea diferente?
- ¿Qué quiero transmitir o aportar con mi emprendimiento?
- ¿Por qué es especial para mí?

**Recomendación (tip):**

Si te cuesta definir los valores, objetivos, o logo de tu marca, puedes copiar y pegar en una IA gratuita como Chat GPT o Gemini el siguiente prompt:

*"Actúa como un experto en branding para emprendimientos pequeños y ayúdame a definir la identidad visual y comercial de mi negocio de [ej. postres artesanales] llamado [Nombre de tu negocio]: propón una paleta de colores, 3 ideas sencillas y minimalistas para diseñar mi logo en Canva, y 3 opciones de eslogan cortos y pegadizos para conectar con mis clientes de acuerdo con mis valores [escribe los valores que identificaste previamente]."*

## Actividad práctica:

Para acompañar el proceso creativo de definir la identidad visual de tu empresa, en Canva u otra aplicación de tu preferencia, crea un 'Vision Board'. Un Vision Board es una representación visual de los objetivos e inspiraciones de una empresa a través de imágenes, o frases (Coma, 2026). Acá puedes observar algunos ejemplos:

Plantillas de Canva

[Ver todo](#)

## 15. “Misión Consultor” (Actividad práctica 2)

Doña Sofía tiene un puesto de tamales. Le va bien, pero anota sus pedidos en cuadernos que pierde, responde mensajes hasta muy tarde en la noche cuando le da tiempo de descansar, solo recibe efectivo y no usa redes sociales activamente, tu trabajo será identificar cómo las TIC pueden ayudarle a optimizar su tiempo e impulsar su emprendimiento

### 1. Identificar sus necesidades:

Une con una línea cada problema de Sofía con la herramienta digital adecuada.

| Problema                                   | Solución TIC                                               |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Pierde pedidos en cuadernos o los olvida.  | Catálogo digital y respuestas rápidas por WhatsApp         |
| Pierde ventas por cobrar solo en efectivo. | Plantillas de diseño simple (ej. Canva) para publicaciones |
| Tarda horas respondiendo las mismas dudas. | Código QR y pagos móviles (Nequi/ Daviplata)               |
|                                            |                                                            |

Sus fotos no reflejan la calidad de su producto.

Registro en plantilla digital o libro de pedidos organizado

1. **Categorizar necesidades:** Sofía solo tiene 1 hora libre este fin de semana para implementar su primer cambio digital. Como consultor/a, ¿por cuál de las herramientas identificadas arriba crees que debería empezar y por qué?
2. **Plan de acción:** Identifica 2 pasos concretos que debería hacer Sofía en esa hora para hacer funcionar la herramienta que elegiste.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

## 16. Mi Primera Publicación Digital (Actividad práctica 3)

Tu cuenta empresarial debe ser distinta a tu cuenta personal. Aplica tu logo, eslogan, e identidad visual que definiste en la actividad pasada en una pieza para Instagram o Tik Tok.

**Paso 1:** Pon en tu foto de perfil tu logo, y ajusta la descripción de tu cuenta

- **Descripción:** escribe una frase corta que combine con la esencia de tu negocio y eslogan (Ej: "Arepas artesanales 100% colombianas | El sabor de la tradición")

Pon en tu descripción el link a tu cuenta de WhatsApp Business:

1. Ingresa a [create.wa.link](https://create.wa.link), escribe tu número de teléfono y copia el enlace generado.
2. Abre Instagram o TikTok → Ve a tu perfil y toca en Editar Perfil.
3. Busca la opción Enlaces / Sitio Web y pega ahí tu enlace de WhatsApp.

**Ejemplo:**



**Paso 2:** selecciona la imagen o video que vas a usar

Si vas a publicar una imagen en Instagram puedes usar plantillas en Canva que te permiten añadir efectos, quitar el fondo, o poner texto. En cambio, si vas a publicar un video en Tik Tok puedes usar Cap Cut para editarlo a partir de plantillas existentes.

**Paso 3:** Diseña el 'Caption' o descripción de tu publicación

Puedes apoyarte con alguna IA como Chat GPT para redactar el mensaje que quieres que acompañe tu publicación. Puedes usar el siguiente prompt: "Genera un texto llamativo para la descripción (caption) que incluya mi eslogan '[Escribe tu eslogan]' y una llamada a la acción invitando a escribirme por WhatsApp en el enlace de la descripción"

**Ejemplo:**



#### Paso 4: Publicar.

Ten en cuenta estos tips para que tus publicaciones queden mejor y tengan un mayor alcance:

- Usa de 3 a 5 hashtags de tu nicho (ej. #postresartesanales #reposteriabogota)
- Usa audios o canciones en tendencia
- Es muy importante el 'Hook' o gancho de tu video, es decir, los primeros 3 segundos deben llamar la atención para que la persona decida seguir viéndolo. Para eso usa textos llamativos o preguntas (Ej: "¿ya probaste las mejores arepas de Bogotá?")
- ¡Se constante! Publica de 3 a 4 veces por semana

## 17. Toma una decisión

Las herramientas digitales pueden facilitar la gestión de un emprendimiento, pero su uso también implica tomar decisiones. Analiza los siguientes casos y elige la alternativa que consideres más adecuada apoyándote de las preguntas de análisis.

### Dilema 1: ¿Aceptar pagos digitales o continuar solo con efectivo?

María pierde algunas ventas porque varios clientes no llevan efectivo. Está pensando en abrir una cuenta en Nequi, pero teme equivocarse, ser víctima de una estafa o mezclar el dinero personal con el del negocio.

Alternativas:

1. Continuar recibiendo únicamente efectivo para evitar riesgos
2. Aceptar pagos digitales sin llevar ningún registro
3. Incorporar pagos digitales, verificar cada transacción y llevar un registro separado de los ingresos del emprendimiento

Pregunta de análisis

- ¿Qué beneficios y riesgos tiene cada alternativa?
- ¿Cuál ayudaría más al crecimiento y control financiero del negocio?
- ¿Qué medidas podría tomar María para utilizar los pagos digitales de manera segura?

### Dilema 2: ¿Publicar más contenido o proteger el bienestar personal?

Carlos quiere aumentar la visibilidad de su emprendimiento. Le han recomendado publicar en redes sociales varias veces por semana y responder rápidamente los mensajes, pero hacerlo le quita tiempo de descanso y atención a su familia.

Alternativas:

1. Permanecer conectado todo el día para no perder clientes
2. Dejar de utilizar redes sociales para evitar el cansancio
3. Elaborar un calendario de publicaciones, establecer horarios de atención y configurar respuestas rápidas en WhatsApp Business

## Preguntas de análisis:

¿Cómo puede Carlos aprovechar las redes sociales sin afectar su bienestar?

¿Qué alternativa permite equilibrar mejor el trabajo y la vida personal?

¿Qué tareas podría organizar o automatizar?

Dilema 3: ¿Confiar completamente en la inteligencia artificial?

Sofía utiliza inteligencia artificial para crear una publicación. La herramienta incluye información exagerada sobre la calidad de sus productos y una promoción que ella no puede cumplir. El texto es llamativo y podría atraer nuevos clientes.

## Alternativas:

1. Publicarlo sin cambios porque fue creado por una herramienta tecnológica
2. Dejar de utilizar inteligencia artificial
3. Revisar y corregir el contenido antes de publicarlo, asegurándose de que sea verdadero y represente su negocio

## Preguntas de análisis:

¿Quién es responsable de la información publicada?

¿Qué consecuencias podría tener una promesa engañosa?

¿Cómo puede utilizarse la inteligencia artificial como apoyo sin perder la autenticidad y el control del emprendimiento?

## 18. Construye tu herramienta

Hasta ahora has conocido diferentes herramientas digitales que pueden ayudarte a promocionar tu emprendimiento, atender a tus clientes, organizar tus pedidos, recibir pagos, y crear contenido. Pero, conocer las herramientas no es suficiente, la verdadera utilidad está en convertirlas en acciones que puedas realizar en tu día a día.

Por eso, el objetivo de este apartado será que diseñes un Planeador Digital. Una herramienta sencilla que te permita hacer seguimiento de las herramientas que conociste anteriormente. La idea consiste en que semanalmente registres qué herramienta usaste, para qué, qué días, y si fue útil o no.

| Herramienta | ¿Para qué la utilicé? | L                        | M                        | M                        | J                        | V                        | S                        | D                        | ¿Me fue útil?                                           |
|-------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|
|             |                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|             |                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|             |                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|             |                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

Semanalmente puedes elegir una o dos herramientas y asignarles un color a cada una. Esto te permitirá identificar si realmente están siendo efectivas para tu emprendimiento, documentar tu progreso y ser más constante. A continuación encontrarás un ejemplo:

| Herramienta       | ¿Para qué la utilicé?              | L | M | M | J | V | S | D | ¿Me fue útil?                                           |
|-------------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------------------------------------|
| WhatsApp Business | Organizar respuestas para clientes |   |   |   |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| Canva             | Crear una publicación              |   |   |   |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

## 19. Plan de acción

Durante los próximos 30 días, cada emprendedor utilizará el planeador “Mi semana en números” para reconocer cuánto dinero entra, cuanto sale y cuál es la utilidad real de su negocio. Se registrará diariamente las ventas recibidas tanto en efectivo como por medios digitales, los gastos propios del emprendimiento y los retiros destinados a necesidades personales; al finalizar cada semana sumará los valores, calcula la utilidad e identificará el producto más vendido, el gasto que puede reducir y una decisión de mejora.

El registro se realizará todos los días durante 10 minutos, preferiblemente al cerrar la jornada, y el cierre financiero se hará una vez por semana durante cuatro semanas consecutivas. La información se tomará de recibos, facturas, mensajes de pedidos, movimientos de Nequi, Daviplata, o Bre-B y notas de venta; cada valor se escribirá en la columna correspondiente y se conservará una evidencia para evitar depender únicamente de la memoria.

El emprendedor será responsable del registro y contará con el acompañamiento del facilitador durante el primer diligenciamiento y en la revisión semanal; si otra persona participa en las ventas o compras del negocio, también deberá entregarle los datos y soportes del día. Cada semana comprobará cuantos días completa el planeador, revisará que los totales coinciden con el efectivo y los movimientos digitales, y comparar la utilidad de una semana con la siguiente. El avance se considerará satisfactorio si completa por lo menos seis de los siete días, conserva las evidencias y toma una decisión financiera basada en los resultados.

## 20. Después de trabajar la cartilla

---

A continuación, encontrarás unas preguntas de verificación final que te permitirán identificar las herramientas digitales que lograste conocer y comprender a lo largo de esta cartilla.

1. ¿Comprendes cómo utilizar la Inteligencia Artificial (IA) para generar ideas o crear textos para tu emprendimiento? ☐ Sí ☐ No
2. ¿Reconoces cómo crear publicaciones para tus redes sociales utilizando plantillas de diseño en Canva? ☐ Sí ☐ No
3. Del 1 al 10, ¿qué tan fácil te parece utilizar las redes sociales para promocionar tus productos o servicios tras leer la cartilla? 1 = Muy difícil 10 = Muy fácil
4. ¿Conoces las funciones de WhatsApp Business, como el catálogo o las respuestas rápidas, para atender a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
5. ¿Identificas cómo ofrecer pagos en línea y medios digitales (Nequi, Daviplata o código QR) a tus clientes? ☐ Sí ☐ No
6. Del 1 al 10, ¿qué tanto conoces ahora sobre los pagos en línea? 1 = Nada 10 = Mucho
7. ¿Sabes cómo generar un enlace directo a tu WhatsApp usando Create.wa.link para ponerlo en el perfil de tus redes sociales? ☐ Sí ☐ No
8. Del 1 al 10, ¿qué tan preparado te sientes para publicar contenido en las redes sociales de tu emprendimiento? 1 = Nada preparado 10 = Muy preparado
9. ¿Comprendes cómo llevar un registro diario de tus ventas y gastos utilizando la herramienta “Mi semana en números”? ☐ Sí ☐ No

## 21. ¿Qué aprendí?

---

A lo largo de esta cartilla pudiste conocer diferentes herramientas digitales que pueden ayudarte a mejorar algunos aspectos de tu emprendimiento. Entre ellas, encontrarás herramientas para crear contenido y promocionar tus productos, comunicarte con tus clientes, facilitar los pagos y organizar las ventas y los gastos de tu negocio. Además, pudiste identificar cómo estas herramientas pueden contribuir a ahorrar tiempo, llegar a más personas y mejorar la experiencia de tus clientes, entre otras posibilidades.

A continuación, encontrarás algunas preguntas que te ayudarán a reflexionar sobre lo que aprendiste. Respóndelas con tranquilidad; no es una evaluación, sino una oportunidad para reconocer tus aprendizajes.

1. ¿Qué herramienta o tema de la cartilla consideras que comprendiste mejor? ¿Por qué?
2. ¿Qué herramienta de las presentadas no conocías y ahora sabes para qué puede servir?
3. ¿Qué herramienta consideras que podría ayudarte más en tu emprendimiento? ¿Por qué?
4. Si tuvieras que recomendar una de las herramientas de esta cartilla a otro emprendedor, ¿cuál recomendarías y por qué?
5. ¿Qué idea tenías sobre las herramientas digitales antes de realizar la cartilla y qué cambió después de trabajarla?

## 22. Mi cambio esperado (Teoría del Cambio)

### 1. Reconocimiento:

Ya estás muy cerca a terminar la cartilla, por eso, es momento de que reconozcas todo lo que has aprendido. El dibujo de abajo tiene a una persona en la mitad que te representa a ti, piensa o escribe al lado izquierdo cómo te encontrabas antes respecto al uso de las TIC para tu emprendimiento (qué ideas tenías, qué cosas hacías etc.), y en el lado derecho pon las herramientas que has aprendido y los cambios de actitudes que tuviste a partir del material.



### 1. Carta a mi “Yo del futuro”

Escribe una carta para “tu yo dentro de un año” contándole cómo crees que se verá tu emprendimiento con las cosas que aprendiste en esta cartilla, qué expectativas y/o metas tienes y cómo te quieres sentir, reconociendo que con esta cartilla ya diste el primer paso. Puedes hacerla digital y poner un recordatorio en tu celular para leerla un año después de que la escribas.

### 1. Seguimiento:

La digitalización como cualquier cambio conlleva tiempo y esfuerzo, por eso encontrarás ahora una tabla con algunas preguntas que puedes usar como guía de referencia para hacer seguimiento de tu proceso. Puedes escribirla en un cuaderno, notas de tu celular, o la forma que prefieras...

| Categoría            | Corto plazo (2-4 semanas)                                     | Largo plazo (3-6 meses)                                                |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Tiempo y gestión     | ¿Logré reducir el tiempo dedicado a tareas repetitivas?       | ¿Siento que mi día a día es más organizado gracias a las herramientas? |
| Presencia digital    | ¿Creé/actualicé mi catálogo o perfil con las plantillas?      | ¿Mis clientes me contactan de forma más ágil (ej. link de WhatsApp)?   |
| Finanzas digitales   | ¿Empecé a aceptar/usar métodos de pago digitales?             | ¿Siento mayor control sobre los ingresos de mi emprendimiento?         |
| Uso de IA/Asistencia | ¿Usé la IA para resolver alguna duda o crear un texto rápido? | ¿Incorporé la IA como un apoyo en mi emprendimiento?                   |

**Tip:** Si quieres llevar un seguimiento más detallado de tu proceso u otras cosas de tu emprendimiento, hay aplicaciones gratuitas que tienen “Habit trackers” o registros de hábitos que te ayudan a mantener de forma visual un recuento del cumplimiento de tus hábitos en tu rutina diaria. Acá te dejamos algunas recomendaciones a las que puedes acceder en su versión gratuita:

- **Loop Habit tracker** (Android): Te da gráficos detallados de tu rendimiento.
- **Habitica** (iOS y Android): maneja una dinámica de recompensas como un videojuego
- **Everyday** (iOS y Android): contiene datos científicos detrás de los hábitos y tiene recordatorios y widgets disponibles para el celular.

## 23. Para seguir aprendiendo

---

Para finalizar, encontrarás algunos recursos complementarios que te ayudarán a seguir aprendiendo y fortaleciendo tus conocimientos sobre el tema:

- **Crea una cuenta en Instagram:** <https://youtu.be/2cnjbzghWXU?si=dfwufwAGJYb0O5oC>
- **Guía para WhatsApp Business:** <https://www.youtube.com/watch?v=5b08RIvwV2M>
- **Ideas de contenido para promocionar tus productos:** [https://www.tiktok.com/@jenny.gaeta/video/7147875765827144965?is\\_from\\_webapp=1&sender\\_device=pc](https://www.tiktok.com/@jenny.gaeta/video/7147875765827144965?is_from_webapp=1&sender_device=pc)
- **Ideas del primer contenido al abrir una red social:** [https://www.tiktok.com/@adrianavillena/video/7620231172185951495?is\\_from\\_webapp=1&sender\\_device=pc](https://www.tiktok.com/@adrianavillena/video/7620231172185951495?is_from_webapp=1&sender_device=pc)
- **Herramientas de IA:** <https://youtu.be/-N2Eyuvjlro?si=eUy17D0wF5yHOhup>

## 24. Referencias

---

- American Marketing Association. (s. f.). Branding. <https://www.ama.org/topics/brand-and-branding/>
- Cedefop. (2014). *Terminology of European education and training policy: A selection of 130 key terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union.
- Coma, S. (12 de agosto de 2026). *Cómo hacer un vision board para alcanzar tus metas*. Asana. <https://asana.com/es/resources/vision-board>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- OpenAI. (s. f.). ¿Cómo creo un buen prompt para un modelo de IA? OpenAI Help Center. [Consultar fuente oficial de OpenAI](#)
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). The digital transformation of SMEs. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). The digital transformation of SMEs. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Orozco Carrillo, J. P., & Haro Ávalos, J. L. (2025). Las Tecnologías de la Información y Comunicación como mecanismos para el desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador. *Tesla Revista Científica*, 5(1), e473. <https://doi.org/10.55204/trc.v5i1.e473>
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.
- UNESCO. (s. f.). Artificial intelligence in education. <https://www.unesco.org/en/digital-education/artificial-intelligence>
- UNESCO. (2023). Guidance for generative AI in education and research. UNESCO. <https://doi.org/10.54675/EWZM9535>
- UNESCO-UNEVOC. (s. f.). Information and communication technology (ICT). TVETipedia Glossary. <https://connect.unevoc.unesco.org/home/TVETipedia+Glossary/lang%3De/show%3Dterm/term%3Dinformation+and+communication+technology>
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens: With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>
- World Bank. (s. f.). Overview: Digital financial services. Digital Finance Inclusion. <https://digitalfinance.worldbank.org/subtopics/overview-2>
- Yanza Chávez, W. G., Telenchano Toalombo, G. Y., & Sandoval Escobar, K. E. (2022). Los emprendimientos productivos: Las Tic como una herramienta de apoyo indispensable para su promoción y difusión. *Imaginario Social*, 5(2), 173-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9345285>