



Universidad
Politécnica
de Cartagena



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA

LA MOVILIDAD EN LA PYME: APLICACIONES Y HERRAMIENTAS

Nuria García García

Curso 2013/2014

Directora: Dra. Soledad María Martínez María Dolores

Trabajo Fin de Grado para la obtención del título de Graduado/a en
Administración y Dirección de Empresas

Índice

1. Introducción	4
2. Situación actual	5
2.1 El nacimiento de las aplicaciones	5
2.2 Situación actual de las empresas	6
2.3 Implantación de las TIC y de la movilidad en las empresas	7
2.4 Repercusión de las aplicaciones en el entorno actual	10
2.5 Situación actual de los sistemas operativos	12
3. ¿Qué es una app?.....	17
3.1 Clasificación de las aplicaciones.....	17
1) Aplicaciones nativas.....	17
2) Aplicaciones web	19
3) Aplicaciones híbridas	21
4. Aplicaciones desarrolladas por las empresas para sus clientes	22
5. Aplicaciones y herramientas	25
5.1 Generación de contenido	26
❖ Blogger	26
❖ Feedly	27
❖ Handsweb.....	27
5.2 Almacenamiento.....	29
❖ Dropbox.....	29
❖ Box	30
❖ Cloudup.....	32
5.3 Redes sociales	33
❖ Google Analytics.....	33
❖ Tweetdeck	36
❖ Hootsuite	37
5.4 Gestión de proyectos	38
❖ Asana.....	38
❖ Samepage	39
❖ Basecamp	41
❖ Planio	43
❖ Flow.....	45
❖ AgileZen.....	46
5.5 Suites ofimáticas	48
❖ Google Apps.....	48

❖ CloudOn	50
5.6 Facturación	51
❖ Freshbooks	51
❖ FacturaDirecta	54
5.7 Comunicación	55
❖ Join.me	56
❖ Evermeeting	59
5.8 Otras	60
❖ Bit.ly	60
❖ TeamViewer	61
❖ 15Five	62
6 Conclusiones	68
7 Bibliografía	70

Resumen

Hoy en día son numerosas las empresas que se están planteando, o que incluso ya han comenzado a implantar en su organización la movilidad como forma de trabajo complementaria a la habitual. Vamos a explicar los diferentes tipos de app que existen y a analizar algunas de las más útiles que hemos encontrado, clasificándolas según el ámbito en el que se utilicen dentro de la empresa, para posteriormente realizar un cuadro-resumen con las aplicaciones y sus características básicas, visualizando la información de forma sencilla y rápida, además de nombrar algunas de las ventajas que conlleva la utilización de estas herramientas para el negocio.

1. Introducción

Actualmente, como consecuencia del importante desarrollo a nivel mundial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se ha producido una rápida adopción de los teléfonos móviles y de la utilización y contratación de Internet. Esta evolución ha llegado al ámbito de la empresa, obligando a ésta a adoptar la telefonía móvil para satisfacer las necesidades, cada vez más exigentes, de sus clientes. Por esta razón nos resultó interesante plantearnos si se puede sacar el mayor partido a algo que ya tenemos, para que nos facilite además el control de nuestro negocio. Como consecuencia de la demanda de software especializado que se produce a su vez por parte de las empresas, son numerosas las aplicaciones y herramientas que están saliendo a la luz en estos últimos años, con una variedad inmensa de funciones que pueden ser de gran utilidad para el negocio.

Este Trabajo Fin de Grado se enmarca dentro del Departamento de Métodos Cuantitativos e Informáticos, ya que esta área está muy relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación.

Consideramos que es un sector que está evolucionando constantemente y que es utilizado en la mayoría de departamentos de una organización, independientemente de la actividad a la que se dedique. Además son herramientas que se utilizan en distintas áreas y materias aprendidas a lo largo de la titulación y en cualquier tipo de organización.

Nuestro objetivo principal es analizar diferentes aplicaciones que se encuentran disponibles para dispositivos móviles, centrándonos básicamente en características tales como su función, su coste, sistema operativo en el que se encuentra disponible y contenido, etc. Para ofrecer finalmente al lector una visión global de las herramientas que se están utilizando en las empresas actualmente para mejorar los resultados y su competitividad en el mercado.

2. Situación actual

2.1 El nacimiento de las aplicaciones¹

El mundo de las aplicaciones revolucionó drásticamente con la aparición de los Smartphones y sobre todo con la presentación del iPhone, lanzado al mercado por Apple en 2007.

Anteriormente ya existían aplicaciones para los móviles pero se encontraban muy limitadas a las características del propio hardware, como el stylus², los grandes teclados y las pequeñas pantallas de baja resolución. Con el lanzamiento de iPhone, se produce un cambio drástico en el Hardware de los teléfonos móviles, ya que la pantalla pasa a tener una alta resolución y además es táctil e incluye el teclado en la misma. Además de sus características físicas, éste dispositivo se presentaba como un teléfono intuitivo, inteligente y fácil de usar, capaz de realizar varias tareas a la vez y de sincronizar los contenidos que se encuentren en éste con el ordenador.

Otro de los hechos que tuvo mayor relevancia fue el desarrollo en profundidad por parte de Apple de la AppStore que es una tienda virtual a partir de la cual se distribuían las aplicaciones del móvil. Posteriormente se unieron nuevas empresas en el mundo del desarrollo móvil y crearon sus propios dispositivos y en ocasiones hasta sus propios sistemas operativos. Varios fabricantes, operadoras y empresas de software adoptaron posteriormente el modelo de AppStore para ofrecer aplicaciones.

Más tarde la llegada al mercado de las tabletas también propició el desarrollo de aplicaciones ya que en ellas se pueden ejecutar estas con funcionalidades más potenciadas que en los teléfonos móviles.

También ha influido en este crecimiento la oferta masiva de tarifas planas de conexión a internet a un precio más asequible y de fácil contratación.

¹ Pulido, Francisco Javier "El iPhone - Revolucionando el software & el nacimiento de las Aplicaciones Híbridas"2012 y Mobile Marketing Association "Libro Blanco de apps" 2011.

² El stylus es un lápiz de plástico que se utiliza para poder interactuar fácilmente con la pantalla de los dispositivos móviles.

Todos estos factores han contribuido a que los usuarios consuman el acceso a datos y a la red a través de sus dispositivos móviles, y a su vez incrementa la tendencia a consumir también aplicaciones.

2.2 Situación actual de las empresas

Gracias a la facilidad de las comunicaciones, la integración económica mundial busca la eliminación de barreras y obstáculos que puedan afectar al flujo de transacciones entre países, para facilitar las relaciones entre estos. Pero de manera implícita ha aumentado el nivel de competitividad de las empresas en el mercado, ya que ahora no solo deben competir con las empresas de su alrededor, sino que también deben hacer frente a la competencia que proviene del exterior, ya sea con sus exportaciones únicamente o bien con el establecimiento de sus empresas en el país.

A esto unimos la crisis económica que hemos sufrido y que implica que nuestras empresas sean menos competitivas, debido a la disminución de las ventas por la bajada del consumo, los recortes, las dificultades para obtener financiación externa, etc.

Además también añadimos el hecho de que constantemente se están introduciendo nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que nos pueden ayudar a ser más eficientes, pero a la vez nos pueden perjudicar cuando no disponemos de los medios necesarios para acceder a ellas, ya que puede suponer una desventaja con respecto a las demás empresas que sí cuenten con esas tecnologías.

Por esta razón las empresas se ven obligadas a luchar día a día para mantenerse en el mercado y necesitan maximizar su rentabilidad. Es en este aspecto donde las TIC³ y aplicaciones pueden ayudar a los usuarios a mejorar la competitividad de sus empresas, posibilitando la apertura a nuevos mercados, disminuyendo los costes y agilizando los procesos de gestión interna.

³ Tecnologías de la Información y la Comunicación.

2.3 Implantación de las TIC y de la movilidad⁴ en las empresas

Gracias al informe ePyme “Análisis sectorial de implantación de las TIC en la pyme española” realizado en 2013 por ONTSI⁵ y Fundetec⁶, podemos analizar el nivel de adopción de las tecnologías de la información y la comunicación en la pequeña y mediana empresa española.

Para analizar el nivel de implantación de las TICs en la empresa deberemos comenzar presentando el marco existente en España en 2013.

Según el INE⁷, ese año el número total de empresas en España alcanzó la cifra de 3.146.570, un 1,6 % menos que en 2012. Desglosándose por tamaño se obtienen los siguientes porcentajes:

Tabla 1: Porcentaje de empresas según su tamaño

EMPRESA	Nº DE TRABAJADORES	% SOBRE EL TOTAL
Microempresas	Menos de 10	95,7 %
Pequeña	De 10 a 489	3,6 %
Mediana	De 50 a 199	0,6 %
Grande	Más de 200	0,2 %

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en ePyme

El ordenador y el dispositivo móvil son los dispositivos que más se utilizan para llevar a cabo la mayor parte de las actividades relacionadas con las TICs. El ordenador es el equipamiento TIC más utilizado. Tiene una tasa de penetración media del 98,9 % en las pymes y grandes empresas, y del 71,1 % en las microempresas. El teléfono móvil tiene una tasa media de penetración del 94,7 % en pymes y grandes empresa, y del 74,6 % en microempresas.

⁴ Utilización de dispositivos móviles con acceso a Internet como herramienta para trabajar en la empresa.

⁵ Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
<http://www.ontsi.red.es/ontsi>

⁶ <http://www.fundetec.es>

⁷ Instituto Nacional de Estadística

Para realizar este estudio se han analizado diferentes factores que representan en conjunto cuál ha sido el nivel de aceptación de las nuevas tecnologías en dicho año:

- Acceso y uso de Internet

El acceso a internet es un factor indispensable para poder implantar en la empresa las TICs y a su vez la movilidad. Debido a esta importancia, en la práctica alcanza porcentajes altos de penetración en las empresas, siendo de un 98% en pymes y grandes empresas, mientras que en las microempresas alcanza el 65,7 %. De éstas el 94,2% de las microempresas y el 98,5% de las pymes y grandes empresas tienen conexiones de banda ancha fija. Al hablar de la banda ancha móvil vemos que está sufriendo un crecimiento muy alto en los últimos años hasta que llegó a ser usada en 2013 por el 76,3 % de las pymes y grandes empresas, y el 56,8 % en las empresas de menos de 10 empleados.

- Página web corporativa

Las ventajas de tener una página web de tu empresa son muy numerosas. Podemos destacar que proporciona información sobre la empresa en cualquier momento y cualquier lugar, además de favorecer la comunicación con los diferentes agentes que se relacionan con la empresa.

Las páginas Web tienen una penetración muy profunda en empresas de más de 10 trabajadores, logrando alcanzar al 71,6 %, mientras que en empresas de menos de 10 trabajadores únicamente logra una penetración media de 29,4 %.

- Redes sociales

La utilización de las redes sociales por las empresas en la actualidad es un factor casi obligatorio si queremos que la empresa tenga presencia en el mercado. Estas herramientas favorecen la promoción de nuestra marca y dan a conocer nuestros productos o servicios, además de tener una comunicación directa con los consumidores.

El 29% de pymes y grandes empresas, y el 26,6 % de microempresas ya estaban presentes en las redes sociales en 2013, lo que supuso un aumento de 11,7 y 17,5 puntos porcentuales respectivamente con respecto al año anterior.

- Cloud computing

El cloud computing consiste en la posibilidad de ofrecer servicios a través de Internet. Es una tecnología nueva que busca tener todos nuestros archivos e información en Internet y en sus propios equipos, disponiendo así de capacidad suficiente para almacenar información⁸.

El uso de dicha herramienta supuso una penetración media en 2013 del 19,8 % en pymes y grandes empresas, y del 12,1 % en microempresas.

- Movilidad

Con el término movilidad nos referimos a la implantación de dispositivos móviles con acceso a internet en la empresa como herramienta para trabajar. La movilidad facilita la gestión de la empresa y optimiza los procesos para obtener una mayor productividad.

En 2013, el 51,5% de las pymes y grandes empresas contaba con esta herramienta de trabajo, 4 puntos porcentuales más que el año anterior. En el caso de las empresas con menos de 10 empleados la penetración era mucho menor logrando únicamente el 15,5 %

El informe “Encuesta sobre movilidad 2012” realizado por la empresa de seguridad informática Symantec en ese año también trató el tema de la adopción de los dispositivos móviles en la empresa con el fin de detectar los cambios que se habían producido entorno a la adopción y la utilización de los terminales y aplicaciones móviles. En este participaron 6.275 organizaciones de 43 países de Norteamérica, EMEA (Europa, Medio Oriente y África), Asia Pacífico y América Latina. Según este estudio un tercio de las empresas ya han implementado aplicaciones móviles para responder a algunas de sus necesidades, mientras que el 71 % pretenden desplegar aplicaciones a medida. Algunas de las conclusiones que se obtuvieron de este estudio fueron:

- ❖ El 59 % de los trabajadores utilizan dispositivos móviles para acceder a las aplicaciones destinadas a su empresa.
- ❖ El 48 % indican que la adaptación móvil representa un desafío de moderado a muy complejo

⁸ <http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-cloud-computing>

- ❖ Dos tercios de las empresas considera que la reducción de los costes y la complejidad relacionada a la adopción de las tecnologías móviles forman parte de sus prioridades.
- ❖ El 41 % de las empresas consideran que el uso de terminales móviles para acceder a la información empresarial implica grandes riesgos para su seguridad informática.
- ❖ En lo que se refiere al uso de Smartphone y tabletas dentro las organizaciones, el 77 % observó ganancias en la productividad después de implementarlas.

2.4 Repercusión de las aplicaciones en el entorno actual

Gracias a la publicación de Nacho Vilela “¿Que es una App?” del Blog de Starcapps, podremos apreciar con facilidad cuál es el impacto que están teniendo las aplicaciones en estos últimos años y cuál ha sido su evolución en el tiempo, a partir de dos gráficos y del análisis que el autor ha realizado a estos:

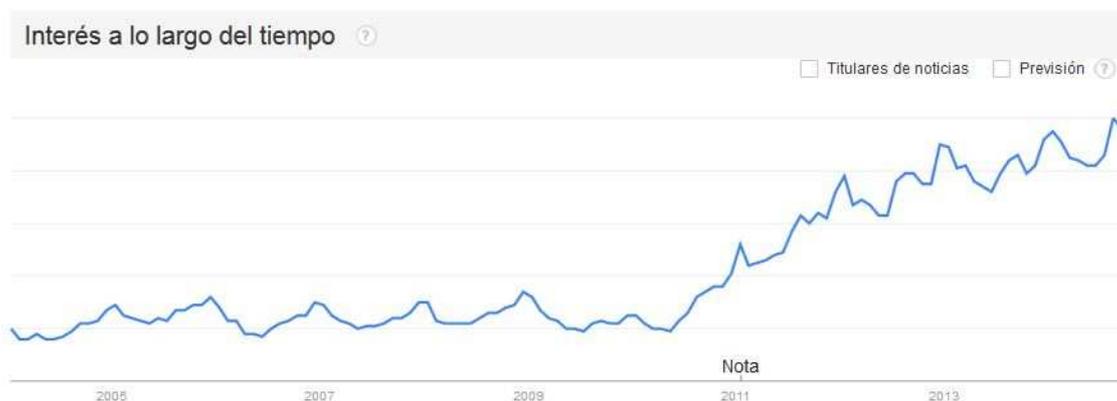
En los Gráficos 1 y 2 se representan a nivel mundial y a nivel nacional las búsquedas que se han realizado a través de internet del termino app desde 2005 aproximadamente hasta el día de hoy.

Según comenta este autor, en el Gráfico 1 podemos observar tres claras tendencias en las búsquedas a nivel mundial sobre el término app:

- a. Hasta 2008: No se producen cambios significativos en las búsquedas y por tanto no se aprecian variaciones en el interés de la población mundial.
- b. De 2008 a 2010: Se produce un incremento en las consultas a través de internet de esta palabra debido a un aumento del interés mundial, siguiendo una línea de tendencia clara. A nivel de dicha tendencia se pueden identificar tres hechos muy próximos en el tiempo:
 - Lanzamiento del App Store en Julio de 2008.
 - Publicación del primer SDK⁹ para desarrolladores de Android en Agosto de 2008.

⁹ El SDK por sus siglas en inglés Software Development Kit (Equipo de desarrollo de programas) proporciona las librerías de desarrollo necesarias para construir, testear y debug nuestras aplicaciones para Android (Andrés Cruz, 2013).

Gráfico 2: Búsquedas a nivel de España sobre el término “App”¹³



Fuente: Estadísticas de búsqueda de Google

No por esto el crecimiento es menos importante, ya que vemos que en apenas cuatro años, las búsquedas en España se han cuadruplicado.

Según otro estudio realizado por Penny Stocks Lab¹⁴ “Infographic: The Golden Age of Mobile” (2014), los consumidores emplean unos 127 minutos diarios en las aplicaciones móviles. Esto significa que las personas dedican más de dos horas diarias a las aplicaciones móviles, lo que supone aproximadamente un cuarto del tiempo total que dedican a dormir o a trabajar. Otro dato importante es la cantidad de descargas de aplicaciones que se realizan diariamente, en torno a 189 millones, es decir, unas 2187,5 descargas por segundo.

Con estas cifras podemos hacernos una idea de la repercusión que tienen las aplicaciones en la actualidad.

2.5 Situación actual de los sistemas operativos¹⁵

Para conocer la situación actual de las aplicaciones móviles consideramos que es necesario analizar el entorno que las rodea. Por esta razón vamos a explicar la situación

¹³ Las cifras representan los intereses de búsqueda relativos al punto más alto del gráfico.

¹⁴ <http://pennystocks.la>

¹⁵ Netmarketshare <http://www.netmarketshare.com> y App Anie (2014). *App Anie Index- Market Q2 2014*.

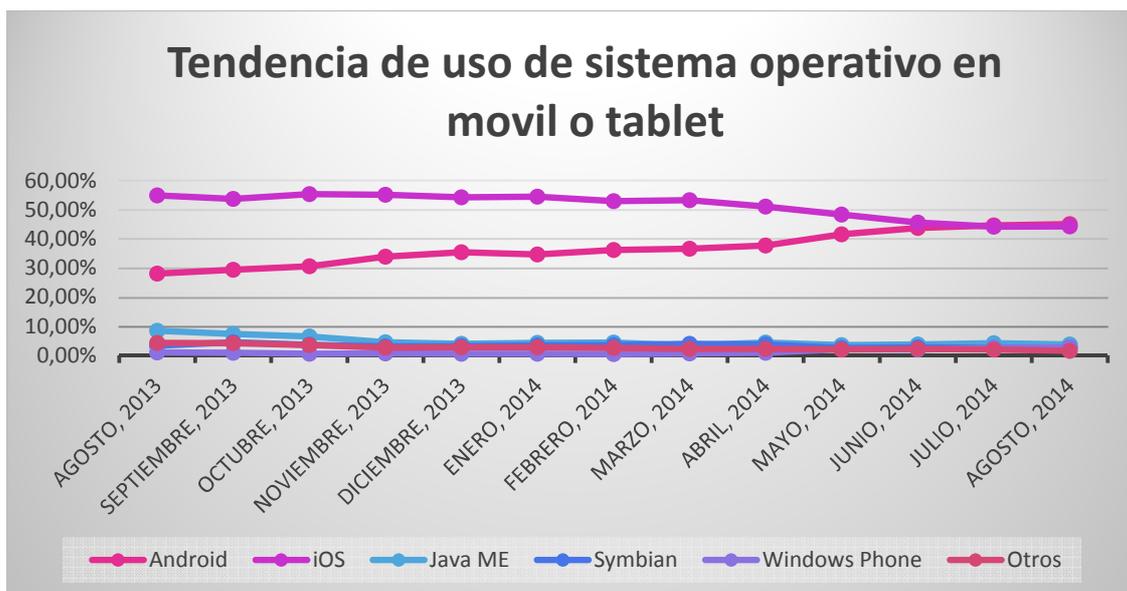
en la que se encuentran actualmente los diferentes sistemas operativos y las principales tiendas de aplicaciones.

Tabla 2: Utilización de sistemas operativos

Mes	Android	iOS	Java ME	Symbian	Windows Phone	Otros
Agosto, 2013	28,12%	54,91%	8,43%	3,26%	0,97%	4,30%
Septiembre, 2013	29,42%	53,68%	7,31%	4,48%	0,92%	4,20%
Octubre, 2013	30,58%	55,39%	6,47%	3,58%	0,50%	3,48%
Noviembre, 2013	33,89%	55,17%	4,49%	3,12%	0,67%	2,66%
Diciembre, 2013	35,41%	54,27%	3,90%	3,18%	0,55%	2,70%
Enero, 2014	34,60%	54,46%	4,26%	3,41%	0,56%	2,72%
Febrero, 2014	36,14%	52,96%	4,44%	3,50%	0,45%	2,51%
Marzo, 2014	36,58%	53,29%	3,36%	3,92%	0,69%	2,17%
Abril, 2014	37,75%	51,11%	4,36%	3,77%	0,83%	2,18%
Mayo, 2014	41,58%	48,34%	3,46%	2,52%	2,10%	2,00%
Junio 2014	43,75%	45,61%	3,77%	2,73%	1,99%	2,15%
Julio, 2014	44,62%	44,19%	4,19%	2,57%	2,49%	1,94%
Agosto, 2014	45,01%	44,34%	3,77%	2,61%	2,69%	1,57%

Fuente: Netmarketshare

Gráfico 3: Tendencia en la utilización de sistemas operativos



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Netmarketshare

Como podemos ver indicado en el gráfico 3 que recoge el porcentaje de usuarios que utiliza cada sistema operativo en móvil o Tablet, en Agosto de 2013 el sistema operativo de Apple¹⁶ se hacía con la mayor parte del mercado con un 54,91 % del total de usuarios. En segundo lugar se posicionaba Android¹⁷ con un 28,12% y muy por debajo de estos encontrábamos Java ME¹⁸ con un 8,43% seguido de Symbian¹⁹ y Windows Phone²⁰, este último con el porcentaje más bajo, 0,97% de usuarios. En Agosto de 2013 los demás sistemas operativos no mencionados suponían el 4,30% sobre el total.

A lo largo de los meses podemos ver como Android va aumentando el porcentaje de usuarios al contrario que sucede con iOS que va disminuyéndolo, hasta que en Junio de 2014 se posicionan casi en el mismo porcentaje. A partir de Julio, Android logra superar a iOS en una pequeña diferencia que va en aumento. Por debajo de éstos se encuentra Java ME con un 3,77% de usuarios seguido de Windows Phone y Symbian que se sitúan casi en el mismo nivel con 2,6 %. En este caso el resto de sistemas operativos no mencionados suponen solamente un 1,57%, un nivel menor que el de hace una año y que refleja que los sistemas operativos citados son realmente los que cuentan con casi la totalidad del mercado. De aquí destacamos que de los anteriores, Android e iOS suponían entorno al 83 % del mercado en Agosto de 2013 y en Agosto de 2014 ya tenían casi el 90% del total de usuarios.

Centrándonos en los dos sistemas operativos más utilizados, iOS y Android, vamos a comparar en los Gráficos 4 y 5 las descargas de aplicaciones y los beneficios que obtienen de éstas las tiendas de aplicaciones de cada uno de ellos, App Store y Google Play respectivamente.

¹⁶ <https://www.apple.com/es>

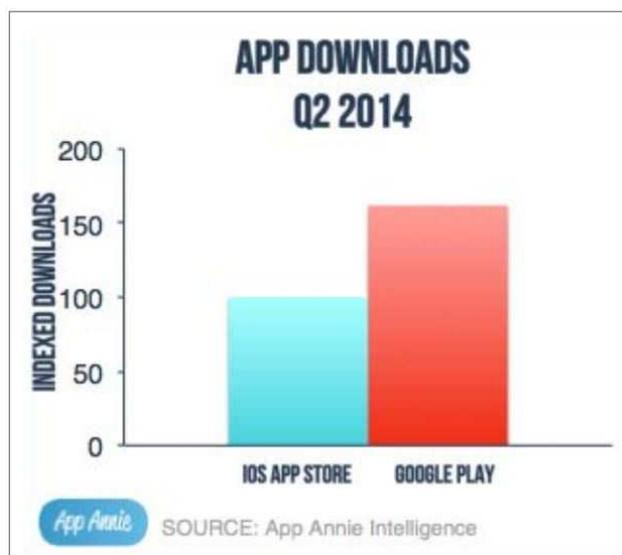
¹⁷ <http://www.android.com>

¹⁸ <http://www.java.com/es>

¹⁹ No dispone de página web. Está cerrada desde 2012

²⁰ <http://www.windowsphone.com/es-ES>

Gráfico 4: Descargas de aplicaciones en App Store y Google Play



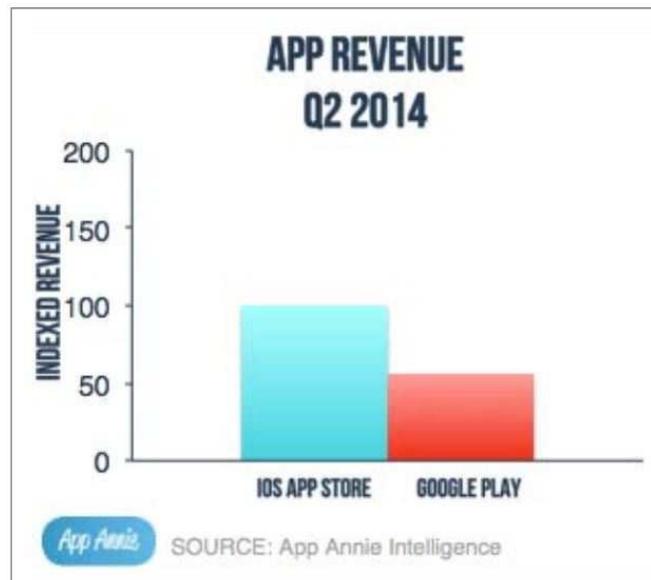
Fuente: App Annie

Como podemos apreciar a simple vista en el Gráfico 4, en el segundo trimestre de este 2014, Android fue el líder respecto al número de descargas de aplicaciones realizadas superando a su competidor principal en un 60 % aproximadamente, y asimismo en un 45 % en comparación con el trimestre anterior.

Según App Annie²¹ el crecimiento de las descargas de Google Play se debe a la adopción acelerada de teléfonos Android de bajo coste en países como la India, Brasil y Tailandia.

²¹ <http://www.appannie.com>

Gráfico 5: Beneficios obtenidos a través de las app por App Store y Google Play



Fuente: App Anie

Independientemente del número de descargas obtenidas por Google Play, a la hora de analizar los beneficios obtenidos de las descargas (Gráfico 5) es superado claramente por iOS en un 80 %. Los principales países que impulsan la App Store son China, Japón y cada vez más Taiwan, Kuwait y Turquía. La contribución de los ingresos procedentes de estos países aumentó un 30% respecto al trimestre anterior.

Como conclusión a nivel global podemos decir que Apple siempre se ha encontrado a la cabeza de la lista en cuanto a sistemas operativos se refiere, pero a día de hoy está siendo superada, y cada vez en mayor medida, por Android, incluso se cree que en los próximos años Google Play logrará superar la cifra de ingresos de la App Store.

3. ¿Qué es una app?

En el libro “*Libro Blanco de apps*” escrito por la Mobile Marketing Association (MMA) se definen las app como el software que funciona en un dispositivo móvil (teléfonos y tabletas) y ejecuta ciertas tareas para el usuario.

“Una App es una aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tablets para ayudar al usuario en una labor concreta, ya sea de carácter profesional o de ocio y entretenimiento. El objetivo de una app es facilitarnos la consecución de una tarea determinada o asistirnos en operaciones y gestiones del día a día” (Vilela, 2011.)

José Francisco Ávila de Tomás²² las define como programas informáticos de pequeño tamaño que se ejecutan en terminales concretos, en este caso, en teléfonos inteligentes (o Smartphone) o tabletas digitales, y que realizan una operación o un grupo de operaciones sencillas.”

3.1 Clasificación de las aplicaciones

Según la Mobile Marketing Association en su libro “*Libro Blanco de apps*” (2011), según el entorno en el que se ejecutan podemos clasificar las aplicaciones en:

1) **Aplicaciones nativas**²³

Podemos definir una aplicación nativa como la que se desarrolla de forma específica para un determinado sistema operativo y en el lenguaje nativo de este.

En la Tabla 3 podemos ver un cuadro resumen con los principales sistemas operativos que existen, su fabricante y el lenguaje de programación²⁴ que utilizan.

²² De Tomás, José Francisco Ávila. “*Aplicaciones para terminales móviles en salud*” (2012)

²³ Doncel, Marco “¿Que es una app nativa?” y Lance Talent “Los 3 tipos de aplicaciones móviles: ventajas e inconvenientes”

²⁴ Un lenguaje de programación es un lenguaje diseñado para describir el conjunto de acciones consecutivas que un equipo debe ejecutar. Por lo tanto, un lenguaje de programación es un modo práctico para que los seres humanos puedan dar instrucciones a un equipo. Lenguajes de programación. Kioskea.net. (2014).

Tabla 3: Los principales lenguajes de programación por plataforma

SISTEMA OPERATIVO	FABRICANTE	LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN
iPhone OS	Apple	Objective C
Android	Google	Java
Windows Phone	Microsoft	C#, C++, VB
BlackBerry OS	RIM	Java
Symbian OS	Fundación Symbian	C++

Fuente: elaboración propia con datos de Lance Talent y Start Capps

Las principales ventajas que nos podemos encontrar en las aplicaciones nativas son:

- La posibilidad de acceder a las características del hardware del móvil como la cámara o el GPS entre otras, con lo que se le puede sacar mayor rendimiento al dispositivo.
- Su ejecución es rápida, ya que puede ejecutarse sin que el usuario interactúe y solo es necesario notificar al usuario cuando ocurra un evento que necesite su atención, pero por lo general al estar instalada funciona con fluidez.
- En la mayoría de los casos no es necesario internet para que estas aplicaciones funcionen.
- Una vez instalada proporciona un acceso directo para poder utilizarla de forma rápida y sencilla.
- Dispone de un canal de distribución, las tiendas de aplicaciones de cada sistema operativo, donde puedes mostrar y vender tu aplicación. Al estar a disposición de los clientes es mucho más probable que se dé a conocer y que sea comprada.
- Es posible el envío de notificaciones a los usuarios.

Como inconvenientes nos podemos encontrar:

- El hecho de necesitar un desarrollo distinto para cada sistema operativo hace necesario en muchos casos que la empresa tenga que recurrir a empresas expertas en el desarrollo de aplicaciones para móviles.
- Supone un mayor coste:
 - Se debe utilizar un lenguaje de programación diferente para cada sistema operativo.

- Al ser diferentes plataformas y diferentes aplicaciones para cada una, los costes de actualización y de distribución de nuevas versiones se multiplican.

- o Las actualizaciones se ejecutaran por el usuario a través de las tiendas de aplicaciones.
- o Necesidad de que la aplicación cumpla los procesos de validación en las tiendas de aplicaciones antes de salir a la luz en ellos.
- o La comisión que has de pagar a las tiendas de aplicaciones para poder distribuir allí la aplicación.

Figura 1: Ventajas e inconvenientes de las aplicaciones nativas

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">• Acceso completo al dispositivo• Mejor experiencia del usuario• Visibilidad en APP Store• Envío de notificaciones o "avisos" a los usuarios• La actualización de la app es constante	<ul style="list-style-type: none">• Diferentes habilidades / idiomas / herramientas para cada plataforma de destino• Tienden a ser más caras de desarrollar• El código del cliente no es reutilizable entre las diferentes plataformas

Fuente: Lance Talent

2) Aplicaciones web²⁵

Una aplicación web o web app es simplemente una versión de la web optimizada para visualización en dispositivos móviles y está desarrollada con lenguajes como es el HTML, Javascript y CSS. Las aplicaciones web se ejecutan dentro del propio navegador web del dispositivo a través de una URL.

Como ventajas de las aplicaciones web nos podemos encontrar:

²⁵ Doncel, Marco "¿Que es una web app?" y Lance Talent "Los 3 tipos de aplicaciones móviles: ventajas e inconvenientes"

- No es necesario crear una aplicación diferente para cada sistema operativo, la misma aplicación es válida en cualquier dispositivo. Es mucho más versátil.
- No necesitan ser instaladas en los terminales.
- Al no estar disponibles en las tiendas de aplicaciones no necesitan superar ningún proceso de validación o la aprobación de algún fabricante para que las aplicaciones sean publicadas, utilizadas y actualizadas.
- las actualizaciones de la aplicación se ejecutan sobre el servidor y están disponibles de inmediato, por tanto cuando el usuario accede a la app web visualizará la versión más actual.
- Aunque son independientes de la plataforma, adquieren el aspecto de app en el dispositivo.
- Los costes para su desarrollo son inferiores que los de la app nativa.
- Se pueden crear un acceso directo.

Los principales inconvenientes de las web app son:

- Al no ser una App en sí, no puede aparecer en los market places y por tanto no puede beneficiarse de sus ventajas. La promoción y comercialización debe realizarse de forma independiente, por tanto debe realizar una mayor inversión en marketing.
- Acceso limitado a las características propias del hardware del dispositivo.
- Para acceder a ella es necesario estar conectado y tener acceso a internet.
- Aunque pueda tener un aspecto parecido al de una app nativa, no podrá disponer de ciertas funcionalidades.
- Pueden surgir problemas para acceder a ella si no se tiene una conectividad adecuada.
- La velocidad de ejecución es menor, lo que puede hacer que las aplicaciones resulten menos atractivas para los clientes.

Figura 2: Ventajas e inconvenientes de las aplicaciones web

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">• El mismo código base reutilizable en múltiples plataformas• Proceso de desarrollo más sencillo y económico• No necesitan ninguna aprobación externa para publicarse (a diferencia de las nativas para estar visibles en app store)• El usuario siempre dispone de la última versión• Pueden reutilizarse sitios "responsive" ya diseñados	<ul style="list-style-type: none">• Requiere de conexión a internet• Acceso muy limitado a los elementos y características del hardware del dispositivo• La experiencia del usuario (navegación, interacción..) y el tiempo de respuesta es menor que en una app nativa• Requiere de mayor esfuerzo en promoción y visibilidad

Fuente: Lance Talent

3) Aplicaciones híbridas²⁶

Una aplicación híbrida es una combinación de las dos anteriores, se podría decir que recoge lo mejor de cada una de ellas. Las apps híbridas utilizan tecnologías multiplataforma y se desarrollan con lenguajes propios de las web app, es decir, lenguaje HTML, Javascript y CSS.

Las principales ventajas que tienen este tipo de aplicaciones son:

- Estas aplicaciones pueden ser usadas en diferentes sistemas operativos.
- Es posible acceder a gran parte de las capacidades específicas de los dispositivos.
- La aplicación puede distribuirse desde los market places.

Los inconvenientes más comunes son:

- Al compartir la misma interfaz para todos los sistemas operativos puede que su diseño no se adapte adecuadamente a cada plataforma.
- Su ejecución es más lenta que la de las aplicaciones nativas

²⁶ Lance Talent "Los 3 tipos de aplicaciones móviles: ventajas e inconvenientes"

Figura 3: Ventajas e inconvenientes de las aplicaciones híbridas

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none">• Es posible distribuirla en las tiendas de iOS y Android.• Instalación nativa pero construida con JavaScript, HTML y CSS• El mismo código base para múltiples plataformas• Acceso a parte del hardware del dispositivo	<ul style="list-style-type: none">• Experiencia del usuario más propia de la aplicación web que de la app nativa• Diseño visual no siempre relacionado con el sistema operativo en el que se muestre

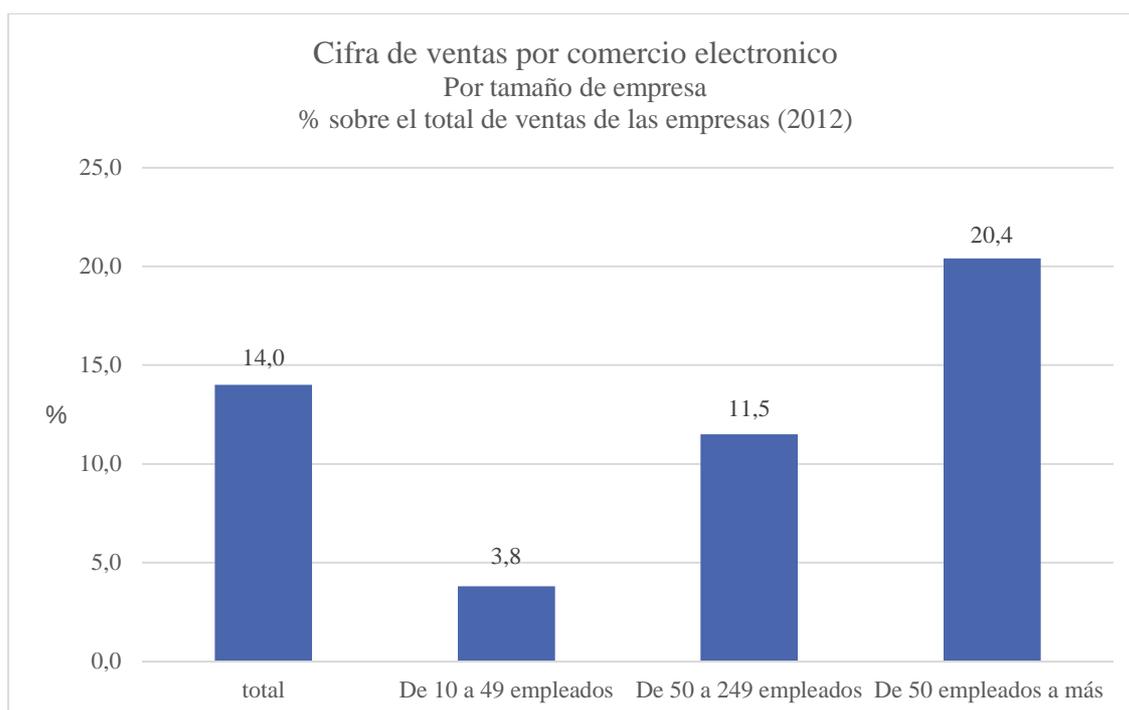
Fuente: Lance Talent

4. Aplicaciones desarrolladas por las empresas para sus clientes

La utilización de aplicaciones móviles por las empresas puede ser vista desde dos enfoques diferentes. Independientemente de la función que le estamos dando a las aplicaciones en este trabajo, las empresas no solo actúan como consumidores de dichas aplicaciones, al utilizarlas como herramientas para gestionar y organizar su actividad, sino que las aplicaciones también pueden ser desarrolladas por la propia empresa con el fin de convertir su empresa en una app, y que sea utilizadas por sus clientes.

En un mundo en el que dedicamos la mayor parte del poco tiempo libre que tenemos a las nuevas tecnologías, el comercio mediante dispositivos electrónicos está en auge y supone un porcentaje importante de las ventas totales que realizan las empresas. El comercio electrónico engloba el comercio a través de dispositivos móviles o como ya se conoce: m-commerce.

Gráfico 6: Cifra de ventas por comercio electrónico



Fuente: INE

Como podemos ver en el año 2012 el porcentaje de ventas que se realizaron en las empresas mediante comercio electrónico supuso el 14% del total de las ventas de las empresas. Por tamaño de empresa podemos decir que son las que tienen más de 250 empleados las que más ventas obtienen a través del e-commerce.²⁷ (INE, 2013).

“El porcentaje de comercio electrónico en España ha pasado de un 18% en 2007 a un 32% en 2013, casi se duplica en tan solo seis años. (INE, 2013)

Las aplicaciones son una buena forma de facilitar a los clientes sus compras sin que sea necesario estar en el punto físico de venta. “A lo largo del año 2013, el 32% de la población española ha realizado alguna compra por Internet. Esta tendencia va en sintonía con la de la media de la UE, que pasa de un 30% en 2007 a un 47% en 2013” (INE, 2013)

²⁷ INE “El comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías” (2013).

Tabla 4: Razones para comprar en internet en 2013

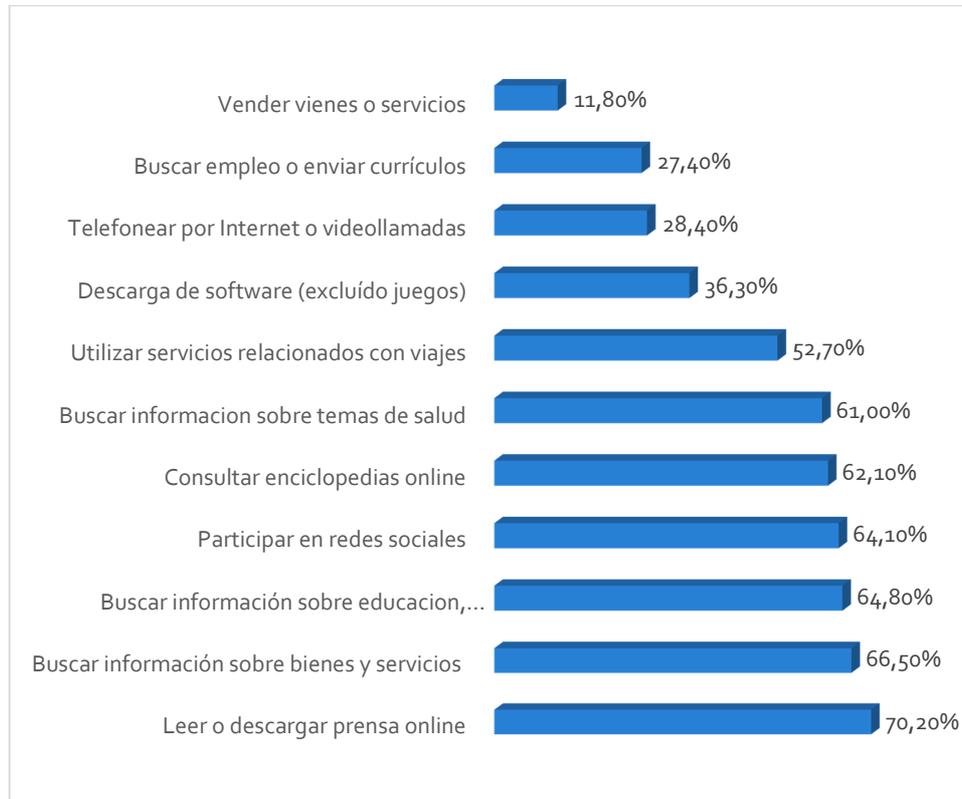
Razones para comprar a través de Internet en los últimos 12 meses. 2013	%
Comodidad	78,0
Precio, promociones u ofertas	73,2
Ahorro de tiempo	65,5
Facilidad de compra	55,6
Facilidad para comparar entre ofertas y obtener información sobre productos	53,1
Mayor oferta, mayor gama de productos	52,8
Rapidez en el suministro	42,8
Único medio disponible	24,8
Por recomendación de otra persona	19,8
Por probar	14,0
Otras razones	9,2

Fuente: INE

Como podemos comprobar son muchas las razones por las que los consumidores compran online y entre estas destacamos la comodidad, causa apoyada por el 78 % de los encuestados, seguido por el 73,2% de la existencia de ofertas, promociones o mejores precios que en tienda física, el 65,5% que destacan el ahorro de tiempo que supone la compra a través de internet, además de razones como la facilidad que supone para comparar ofertas y obtener información sobre productos y la posibilidad de encontrar mayor gama de productos.

Y es que los clientes no solo utilizan internet para realizar sus compras sino que también la utilizan para buscar información, comparar productos o conocer las novedades que puedan surgir sobre un producto o una marca.

Gráfico 7: Servicios de internet usados por motivos particulares en los últimos 3 meses.
(2013)



Fuente: INE

La segunda razón con mayor importancia por la que los usuarios utilizan internet es para buscar información sobre bienes y servicios. Ahí es donde la empresa puede verse beneficiada al estar disponible mediante la aplicación para que los usuarios con sus dispositivos móviles puedan acceder a la información que necesiten sobre el negocio.

5. Aplicaciones y herramientas

En la actualidad contamos con una gran diversidad de herramientas que nos facilitan el trabajo en la empresa y nos permiten controlar los diferentes departamentos de la empresa desde cualquier lugar y en cualquier momento.

5.1 Generación de contenido

En este apartado se incluyen apps que son utilizadas como herramienta para compartir y gestionar la información que se publica en diferentes redes sociales u otras plataformas.

❖ **Blogger**²⁸

Según se presenta a sí misma Blogger²⁹ es una “Herramienta de edición de blogs web gratuita de Google para compartir texto, fotos y vídeos”.

Con Blogger es posible crear una entrada y publicarla o guardarla en borradores, además de ver la lista de ver la lista de entradas guardadas y publicadas, añadir etiquetas a las entradas y añadir información sobre tu ubicación.

Los pasos a seguir para la creación de un blog son muy sencillos:

- a. Acceder a partir de una cuenta en Google.
- b. Elegir un nombre, que será el que se mostrará en el Blog.
- c. Aceptar las condiciones del servicio Blogger.

Después de este paso de creará el blog. Posteriormente deber seguir realizando unos simples pasos

- d. Seleccionar una dirección (URL) cuyo formato será:
nombrequeelijas.blogspot.com.
- e. Seleccionar un título de blog.
- f. Elegir una plantilla entre todas las que hay disponibles y personalizarla al gusto del usuario con las infinitas opciones que te proporciona para obtener el aspecto deseado para el blog.

Respecto a la privacidad del blog, de forma predeterminada comienza siendo público pero se puede cambiar la configuración a privado. Además cuenta con una opción que permite añadir los lectores que se desee que lean el blog mediante la introducción de su correo. Por cada dirección introducida, se dará acceso al blog a la Cuenta de Google asociada a dicha dirección. En el caso de que aún no este asociada esa dirección a una cuenta en

²⁸ <https://support.google.com/blogger> y <https://play.google.com/store/apps>

²⁹ <https://www.blogger.com/>

Google, el invitado podrá acceder desde otra cuenta de Google ya existente, crear una cuenta nueva con esa dirección o acceder al blog como invitado únicamente, acción para la cual no es necesario estar registrado.

Blogger está disponible para dispositivos con sistema operativo iOS, Android y Blackberry, y es totalmente gratuito.

❖ **Feedly**³⁰

Aplicación gratuita de lectura en la que se pueden ordenar y almacenar Really Simple Syndication o también conocido como RSS, en español Sindicación realmente simple, un formato XML para compartir y difundir información actualizada publicada en páginas web para usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos.

Con el reciente cierre de Google Reader, lector de fuentes RSS de Google, los usuarios de esta aplicación han crecido ya que Feedly les ofrece el mismo servicio que en su momento le ofrecía Google Reader con la diferencia de que su diseño es más parecido al de un periódico o una revista. Feedly permite importar las suscripciones desde Google Reader para continuar con tus fuentes de información habituales cuando este desapareciera.

Algunas de sus funciones más destacables son que ordena las publicaciones según la repercusión que hayan tenido, que se pueden guardar artículos para leerlos más tarde y que se pueden compartir los contenidos en redes sociales como Twitter, Facebook y Google+. Esta aplicación está disponible para dispositivos con sistemas operativos Android, iOS, Safari, Firefox o Chrome.

❖ **Handsweb**³¹

Destinada a crear páginas Web en sencillos pasos. Únicamente es necesario crear una cuenta de usuario, elegir el diseño que se desee y añadir el contenido. Para que la creación de la Web sea más sencilla, los elementos del contenido, como texto, fotos, mapas y vídeos, se añaden simplemente arrastrándolos y soltándolos en el lugar que se desee.

³⁰ Jordi Sabaté, “Cuatro alternativas a Google Reader”(2013) y <http://www.manuales.com/manual-de/que-es-feedly>

³¹ <http://www.handsweb.com>

Cuenta con más de 100 diseños profesionales para la Web que puedes personalizar para que se adapte los mejor posible a la imagen que se quiere transmitir. El texto se edita de la misma forma que en un procesador de texto.

Un aspecto a tener en cuenta es que la construcción del sitio Web se realiza en tiempo real, no es necesario instalar ningún programa, y por esta misma razón necesita estar conectado a través de redes wifi para tener una conexión estable a internet y no se recomienda acceder a ella a través de la red 3G.

Una herramienta muy útil con la que cuenta Handsweb es el constructor de formularios, también de tipo arrastrar y soltar, que además se puede personalizar para adaptarlo a las diferentes necesidades de los usuarios. Cada vez que se rellena un formulario, esta manda un correo electrónico con la información.

Figura 4: Creación de la Pagina Web a través de Handsweb



Fuente: Handsweb

HandsWeb está disponible para Ipad con un coste de 1,79€, y consta de tres paquetes diferentes (Tabla 5).

Tabla 5: Diferentes paquetes de Handsweb

	BASIC	MEDIUM	SUPER
Duración	6 meses	1 año	2 años
Precio	10.90 €	49.90 €	79.90 €
Dominio	<i>sunombre.handsweb.com</i>	<i>www.sunombre.com</i>	<i>www.sunombre.com</i>
Cuentas de correo	✘	3	3

Fuente: Handsweb

5.2 Almacenamiento

En este apartado comentaremos aplicaciones que se encargan de dar un servicio de almacenamiento en la nube.

❖ Dropbox ³²

Es una herramienta utilizada para almacenar, sincronizar y compartir archivos de forma segura. En este caso vamos a comenzar explicando los diferentes planes que hay, para finalmente centrarnos en el último, Dropbox Empresas, ya que consideramos que es el más adecuado para el negocio.

Tabla 6: Diferentes planes de Dropbox

	BASICO	DROPBOX PRO	EMPRESAS
Precio	Gratis	9.99 € al mes	12 € por usuario y mes ³³
Almacenamiento	2 GB	1 TB	Ilimitado

Fuente: Dropbox

Dropbox Empresas está diseñado para trabajar de forma eficiente en equipo.

La primera característica que destacamos de esta versión es que trabaja con las aplicaciones con las que se suele trabajar habitualmente en una empresa, como pueden

³² <https://www.dropbox.com/es>

³³ A partir de 5 usuarios.

ser las de Microsoft office, Photoshop o Acrobat. Además es totalmente compatible con diferentes sistemas operativos como Windows, Android, iOS, Mac y Linux. Dropbox es la aplicación que te permite acceder a tus datos en mayor número de aplicaciones móviles. Miles de aplicaciones se vinculan con Dropbox para obtener productividad. Entre ellas están CloudOn, Yahoo Mail, Asana o AutoCAD 360.

Cuenta con gran variedad de herramientas para mantener el control de la información. Mediante auditorías completas es posible controlar los archivos que se comparten y quien los comparte. De esta misma forma se pueden desvincular dispositivos, restringir el acceso a ciertos archivos y protegerlos de posibles pérdidas con el borrado remoto. También se puede recuperar de forma ilimitada archivos que hayan sido borrados

Otra característica que tiene esta aplicación y que es de vital importancia en una empresa es que la información permanezca segura. En este caso se aplica un cifrado seguro tanto en tránsito como en almacenamiento, además de funciones para mantener el anonimato de los datos que se han almacenado. También es posible proteger las cuentas con características de autenticación, como pueden ser el inicio de sesión único (SSO) y la verificación de dos pasos³⁴.

Dropbox está disponible para dispositivos móviles con sistemas operativos Android, iOS, BlackBerry y Kindle Fire.

❖ **Box 35**

Box permite compartir archivos de gran tamaño, visualizar y comentar cualquier tipo de documento y comunicarse con sus compañeros de trabajo sin importar el dispositivo que utilicen. Además permite ordenar los archivos en carpetas sencillas para que sea más fácil su visualización.

Puedes controlar los usuarios y los archivos con el gestor de contenidos. Esta opción es muy potente ya que a través de la consola de administración que le permite ver cada uno de los contenidos de su empresa, qué se comparte y quién lo hace independientemente de dónde se encuentre. Es posible obtener estadísticas de acceso para saber cuándo y con qué frecuencia se han visualizado los archivos mediante los informes y controles.

³⁴ Con este sistema se solicita a los usuarios un código de verificación, además del nombre de usuario y la contraseña, cuando inician sesión en sus cuentas.

³⁵ https://www.box.com/es_ES/home

Se puede gestionar el acceso a los archivos de diferentes formas, entre otras están:

- Utilizar los enlaces compartidos personalizados de Box con contraseñas y fechas de caducidad, bloquear sus archivos o sencillamente, eliminar los enlaces compartidos.
- Definir los permisos de la empresa, de los departamentos e incluso de los clientes para limitar el acceso a los documentos a través de los enlaces compartidos. Ajustando los permisos y el uso compartido es posible identificar, impedir y eliminar el acceso a contenidos, a la vista previa, a la edición, a la descarga y al uso compartido como administrador y usuario final. Tiene la opción de proporcionar acceso solo a usuarios internos, a los usuarios de una carpeta o a todos los usuarios que dispongan del enlace.
- Restringir el acceso de descarga para que los archivos sean de solo lectura

Box te da la posibilidad de indicar que actividades son peligrosas, y poder recibir notificaciones instantáneas cuando estas actividades se realicen.

A través de la consola de administración, también se pueden crear reglas sencillas para automatizar tareas habituales en Box, de incorporación de empleados y contratos, de las facturas, centralizar comentarios, trasladar archivos a carpetas seguras. Incluso se pueden combinar varias reglas en un único proceso.

Box no precisa mantenimiento de hardware ni actualizaciones de software ya que se integra y amplía con las plataformas de gestión de contenidos ya existentes, como SharePoint, FTP o servidores de archivos.

Puedes gestionar totalmente Box sin importar el dispositivo desde el que te conectes, ya que está disponible para el ordenador o dispositivo móvil iPhone, iPad, Android, Windows Phone y BlackBerry

Box está disponible en varias versiones y cada una se adapta a unas necesidades diferentes que recogemos en la Tabla 7.

Tabla 7: Diferentes versiones de Box

	PERSONAL	STARTER	BUSINESS	ENTREPRISE
Precio	gratuito	4 €	12 €	30 €
Usuarios	1	De 1 a 10	Mínimo 5	personalizado
Almacenamiento	10-100 GB	100 GB	Ilimitado	Ilimitado
Tamaño archivo	250 MB o 5 GB	2 GB	5 GB	5 GB
Para móviles				
Otros servicios		Permisos de acceso y gestión de usuarios	Permisos de acceso y seguridad, gestión de contenidos, algunos controles de seguridad móviles...	Permisos de acceso y seguridad, gestión de contenidos, controles de seguridad móviles e integraciones y API.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Box.

❖ Cloudup³⁶

Servicio que permite guardar en la nube hasta 1000 archivos de toda clase con una capacidad de almacenamiento de 200 GB con un límite de 200 MB de capacidad por archivo.

El proceso para almacenar es realmente sencillo, simplemente es necesario arrastrar el archivo y soltarlo en Cloudup, y éste se subirá automáticamente. Una vez subido al programa se genera un link que puedes compartir para que otras personas accedan al mismo. También te da la opción de compartir el enlace en Twitter o Facebook.

³⁶ <https://cloudup.com> y López, José María "Cloudup, 200 GB gratis para compartir archivos", 2013.

En Cloudup tienes la posibilidad de proteger el archivo con una contraseña, algo que puede ser de vital importancia para mantener la seguridad en una empresa.

Otra de sus ventajas es que puedes reproducir por streaming vídeos y audios y además te muestra previsualizaciones de imágenes y otros documentos.

Su utilización es gratuita pero por ahora solo se puede acceder por invitación. Además, el servicio es compatible con cualquier plataforma y se puede acceder directamente desde el navegador web, desde el escritorio o desde tu dispositivo móvil o tablet.

5.3 Redes sociales

Todos sabemos la importancia que tiene para la empresa estar presente en las Redes Sociales para aumentar el éxito del negocio. Pero hoy en día existen gran número de plataformas de este tipo y cuando la empresa está disponible en varias de ellas puede ser complejo gestionarlas todas adecuadamente. Para esto vamos a mostrar en este apartado una serie de aplicaciones y herramientas que nos van a facilitar el control de estas cuentas, además de analizar la repercusión que tiene la empresa en ellas.

❖ Google Analytics³⁷

Es una herramienta que ofrece un servicio de analítica digital eficaz para los usuarios con presencia en la Web.

- Herramientas de análisis

Se pueden crear informes estándar e incluso personalizados simplemente definiendo los campos a analizar. Estos informes pueden realizarse a tiempo real para medir la actividad a medida que sucede. Una vez que se crean segmentos personalizados se pueden realizar informes de variables personalizadas que muestre la actividad según ese segmento para analizarlos por separado o incluso para comparar varios segmentos.

También existen unos paneles que contienen widgets³⁸ que muestran resúmenes de los distintos informes en una misma página, de forma que el usuario obtiene una visión

³⁷ <https://support.google.com/analytics/answer/1008065?hl=es>

³⁸ Un widget es un pequeño programa que da acceso directo a aplicaciones o funciones.

general del rendimiento de sus propiedades. Además de desarrollar paneles propios se pueden compartir con el resto de compañeros de la empresa.

Se puede configurar para que cuando se produzcan cambios importantes se alerte a los compañeros de dichos cambios.

Dispone de aplicaciones, complementos y funciones que se pueden personalizar para que se pueda integrar Google Analytics en la actividad de la organización.

- Analítica de contenido

Mediante los informes “Buscar” el usuario de la aplicación puede conocer con facilidad que es lo que los visitantes de la página web están buscando, ya que nos muestra los términos de búsqueda que han introducido, el flujo que se ha producido en el motor de búsqueda, etc.

Los usuarios también pueden establecer ciertas acciones como “eventos” para realizar un seguimiento de éstos, para ver la frecuencia con las que los usuarios ejecutan ese evento. Para hacernos una idea un evento puede ser la reproducción de un video, o los clics en un anuncio.

Se puede analizar visualmente el recorrido que hacen los visitantes por el sitio web utilizando la herramienta Analítica de página.

Google Analytics pone a nuestra disposición un análisis de velocidad del sitio web para que los usuarios conozcan cuales son las páginas más lentas y puedan solucionar el problema.

- Informes sociales

Google Analytics nos proporciona informes sociales que nos ayudan a medir el impacto el impacto que tienen las redes sociales en la organización.

El informe Conversiones nos muestra el valor que aportan las redes sociales a la empresa a través de las referencias de los usuarios a cada una de las redes sociales.

Incluso podemos conocer cuáles son las redes sociales que más visitantes nos proporciona a través del informe Fuentes sociales o qué artículo del sitio web se comparte con mayor frecuencia y dónde.

Figura 5: Ejemplo de informe social



Fuente: Google Analytics.

- Analítica de móviles

Google Analytics para móviles es capaz de evaluar los sitios web y las aplicaciones para móviles, así como la experiencia del usuario con las aplicaciones para móviles, desde el momento de su descubrimiento y descarga hasta su interacción con ellas. Otra de sus cualidades es que nos muestra desde que dispositivo y sistema operativo acceden los visitantes a los sitios Web, con el fin de que el usuario pueda adaptar su marca a los mejores formatos para dichos dispositivos o sistemas.

Ofrece la posibilidad de visualizar las estadísticas según la ubicación para conocer cuál es el origen del flujo desde los móviles.

Cada vez que un usuario completa un objetivo, se registra una *conversión* en su cuenta de Google Analytics.

- Paquete de conversiones

Puede ver cómo funcionan sus canales de marketing digital en conjunto para atraer visitantes con el paquete de conversiones.

Mediante el establecimiento de Objetivos y el Seguimiento de eventos obtenemos información acerca de los pasos que ha seguido los visitantes antes de realizar una conversión³⁹.

Con los informes de comercio electrónico se pueden identificar las promociones y los productos más importantes para el negocio y además te ayudan a conocer los motivos de compra de los clientes y sus tipos de compra para conocer el comportamiento de los consumidores y adaptarse a ellos.

Utilizando la Visualización del flujo de tráfico y los embudos de conversión de objetivos se puede conocer las rutas de conversión de los visitantes de la Web y descubrir el recorrido que hacen por su página, así como el tiempo que dedican a cada área.

- Analítica de publicidad

Permite analizar los efectos de las campañas publicitarias para conocer si realmente son eficaces incluso puedes realizar el seguimiento de las campañas offline que dirigen a los usuarios a la web. La información se puede obtener desde el primer minuto del inicio de la campaña

Es posible realizar un seguimiento a los anuncios y las aplicaciones para móviles. Al considerar que atraen a un visitante con un perfil diferente es importante para el usuario conocer cómo se comporta este. Así puedes obtener información como el dispositivo desde el que acceden o el rendimiento del anuncio entre otros aspectos.

Google Analytics cuenta con una herramienta de remarketing que permite utilizar la información que se recoge de los visitantes que han mostrado interés para posteriormente mostrarles anuncios orientados a lo que están buscando.

Es posible utilizar su aplicación mediante la descarga de un SKD.⁴⁰

❖ Tweetdeck ⁴¹

Sirve como soporte oficial de Twitter, en el que además de organizar las cuentas en columnas para tener toda la información más visible permite gestionar simultáneamente

³⁹ En Google Analytics pueden establecer diferentes objetivos para realizar el seguimiento de distintas acciones. Cada vez que un usuario completa un objetivo, se registra una *conversión* en su cuenta de Google Analytics. <https://support.google.com/analytics>.

⁴⁰ Kit de Desarrollo de Software.

⁴¹ López, José María. “Tweetdeck. Un centro de mando para Twitter” y “La versión de TweetDeck para Android e iPhone desaparecerá el próximo 7 de mayo”. 20 minutos.es. 2013.

varias cuentas a la vez, programar tuits y otras opciones avanzadas. Su descarga es gratuita.

En un principio estuvo disponible como aplicación para iPhone y Android y tenía la posibilidad de integrar cuentas de Facebook pero a mediados de 2013 decidieron eliminar estas opciones con lo que en la actualidad solo es posible utilizarla desde el ordenador. Aun así creemos que es una herramienta de gran utilidad.

❖ Hootsuite ⁴²

Permite administrar profesionalmente la presencia de una marca o un perfil en diferentes redes sociales tales como Twitter, Facebook, LinkedIn, Foursquare y Google+. Entre otras utilidades podemos encontrar una función que mide los resultados de tus publicaciones además de analizarlas y realizar estadísticas sobre ellas. Existen tres versiones de esta aplicación que recogemos en la Tabla 8.

Está disponible para sistemas operativos iOS y Android.

Tabla 8: Planes de Hootsuite y principales diferencias

	GRATUITO	PRO	ENTERPRISES
Destinado a	Uso personal	Empresas	Grandes empresas, organizaciones y gobiernos
Precio	Gratuito	Desde 9,99 € al mes	Desconocido
Nº de perfiles conectados	3	50 *posibilidad de 100	ilimitado
Herramientas	Nivel básico con limitaciones	Mayoría en versión avanzada	Nivel avanzado más profesional
Otras características		Funciones sobre análisis y estadísticas	Soporte técnico, servicios profesionales y mayor seguridad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Hootsuite.

⁴² <https://hootsuite.com>

5.4 Gestión de proyectos

La función principal de las aplicaciones de este apartado es facilitar la gestión simultánea de diferentes proyectos o tareas por varios miembros de la organización, de una forma ordenada y controlada, además de favorecer la comunicación entre estos.

❖ Asana⁴³

Es una aplicación web y móvil diseñada para mejorar la comunicación y colaboración en equipo. El producto está diseñado para facilitar a las personas y a los equipos la planificación y la gestión de sus proyectos y tareas. Se estructura mediante equipos y cada uno de ellos tiene un espacio de trabajo. Los espacios de trabajo contienen proyectos y en éstos hay tareas específicas y en las que los usuarios pueden añadir notas, comentarios, etiquetas y ficheros. Los usuarios pueden seguir los proyectos y tareas existentes y cuándo son modificados, y también reciben en sus buzones toda la información sobre dichos cambios.

Crea calendarios de tareas y usa las fechas de vencimiento y las secciones del proyecto para averiguar lo que es importante, los eventos que están próximos y lo que está quedando relegado para que sea más sencillo visualizar y llevar al día las metas y objetivos de la empresa.

En Asana la comunicación entre los usuarios es inmediata y toda la información sobre los proyectos y tareas se actualiza automáticamente, lo que permite a la empresa gastar menos tiempo en la gestión y más a la realización del trabajo.

Esta aplicación está disponible para ordenador y para dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android, y tiene varias versiones una gratuita de equipos de hasta 15 miembros y las demás de pago en función del número de usuarios.

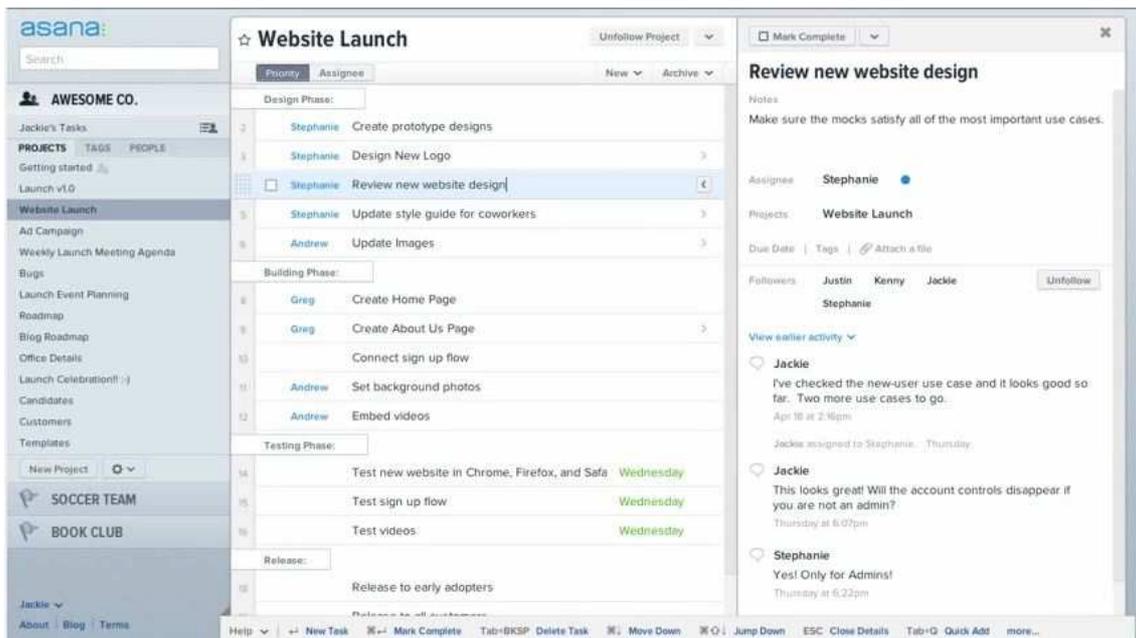
⁴³ <http://blog.asana.com> y <https://asana.com/product>

Tabla 9: Versiones de Asana

MIEMBROS	COSTE POR MES
15	38.71 € (50\$)
30	77.44 € (100\$)
50	232.30 € (300\$)
75	425.77 € (550\$)
100	619.01 € (800\$)
Más de 100	Contactar con Asana para más información

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Asana

Figura 6: Asana



Fuente: YouTube

(<https://www.youtube.com/watch?v=liO5VbbIqIs&list=UU2BoogM0AqwOJyoSp1S4CIQ>)

❖ Samepage⁴⁴

Samepage se estructura a través de páginas y estas permiten a los equipos organizar y compartir una amplia variedad de contenidos a simple vista. En ellas se pueden añadir

⁴⁴ <https://samepage.io>

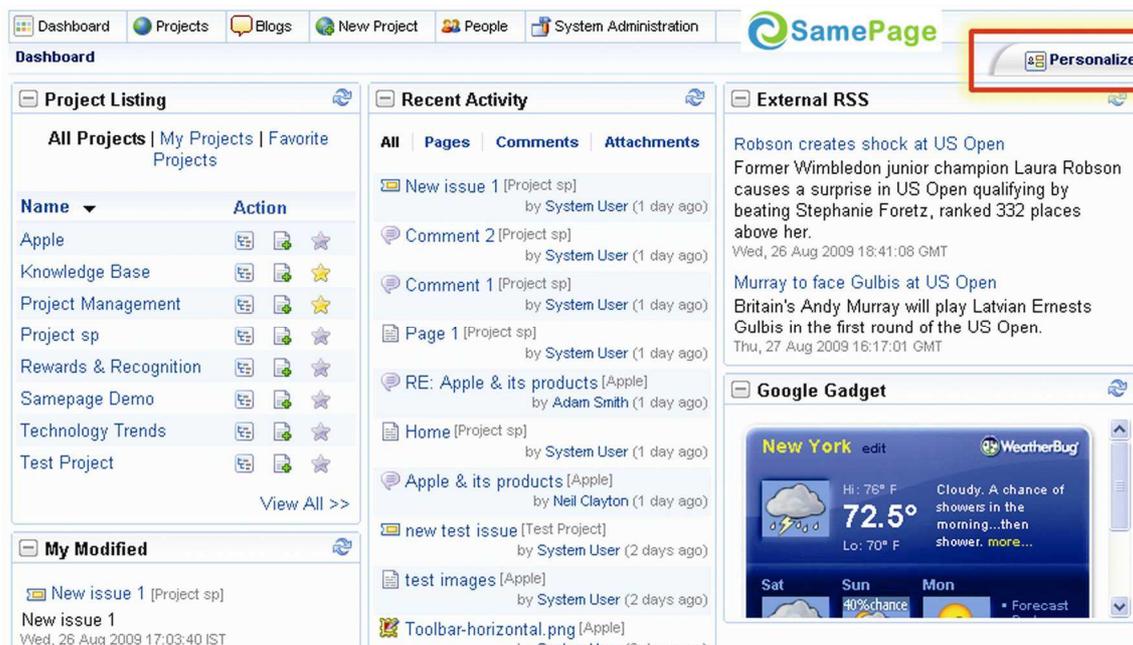
archivos, proyectos, sus detalles y conversaciones entre los miembros del equipo, todo organizado en un solo lugar.

Se pueden compartir eventos y tareas en la página para que todo el grupo esté al corriente de la organización temporal de los proyectos y contribuyan a la evolución y al cumplimiento del mismo.

Todos los comentarios realizados en Samepage aparecen en la página y la información se guarda automáticamente cada poco tiempo, por lo que cualquier persona que se incorpore al equipo puede ponerse al día rápidamente.

Es una forma sencilla de llevar los aspectos importantes de la actividad de la empresa en una página en la que puedes ordenar todo.

Figura 7: Ejemplo página en Samepage



Fuente: Prweb

Esta aplicación te permite también compartir tus páginas fácilmente, restringir el acceso a un grupo de personas o mantener las páginas creadas solamente para el usuario.

Existen diferentes versiones de esta misma aplicación, cada una adecuada a diferentes circunstancias. Las desglosamos en la Tabla 10.

Es posible utilizar Samepage desde el ordenador y desde su aplicación para dispositivos móviles de Apple.

Tabla 10: Diferentes versiones de Samepage y principales diferencias

	BUSINESS		
	PERSONAL	STARTER	PRO
Precio por usuario	Gratuito	Gratuito	7.39 € por mes o 73.94 € al año
Nº de paginas	500	500	Ilimitado
Almacenamiento	2 GB	10 GB	1 TB
Tamaño máximo de archivo	250 MB	250 MB	5 GB
Miembros grupo	10	10	Más de 10

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Samepage.

❖ Basecamp ⁴⁵

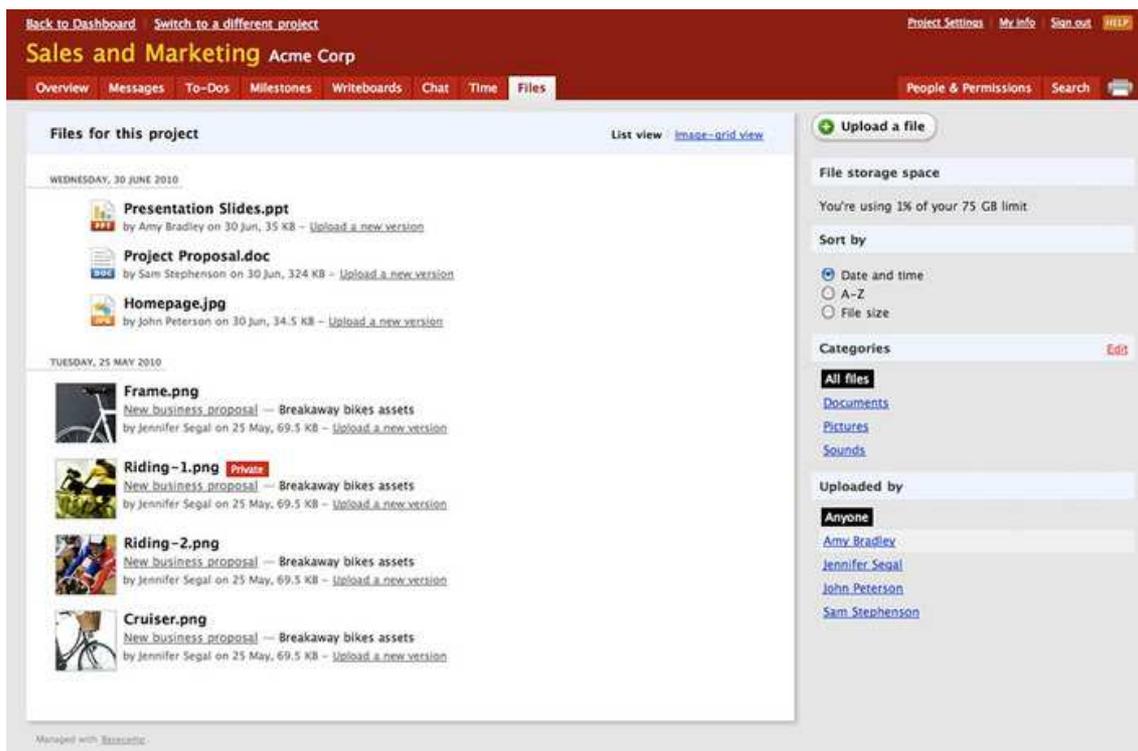
Sigue el rastro de los ficheros, comentarios y eventos de principio a fin.

Basecamp es un servicio de gestión de proyectos vía web. Se pueden añadir proyectos y adjuntar tareas a los mismos. Su espacio de trabajo ofrece listas de tareas, un editor de documentos colaborativo, archivos compartidos, registro de tiempos y mensajería interna entre los usuarios. Además proporciona plantillas de proyectos para ahorrar tiempo en el diseño de los mismos.

En Basecamp todas las herramientas y funciones están posicionadas en pestañas de manera visible para evitar las distracciones y la pérdida de tiempo. (Figura 8)

⁴⁵ Ferri-Benedetti, Fabrizio “Basecamp: Gestión rápida y sencilla para toda clase de proyectos” y <https://basecamp.com>

Figura 8: Basecamp



Fuente: Softonic

Esta aplicación ofrece diferentes planes para trabajar con proyectos y cada uno de ellos se adapta al tamaño de una empresa. (Tabla 11)

La cuenta gratuita de Basecamp permite crear un solo proyecto. Para utilizar esta cuenta solo hay que registrarse como usuarios y acceder. Las limitaciones son la utilización de un solo proyecto y la imposibilidad de subir información, aunque por otra parte se puede asignar un número de usuarios o colaboradores ilimitados en el proyecto

El precio más básico a 17.7 €/mensuales, está enfocado a pequeñas empresas. Se pueden llegar a gestionar hasta 15 proyectos y se puede asignar un número ilimitado de participantes o colaboradores, además tiene la posibilidad de alojar hasta 3GB de información.

Además existen más planes que van aumentando de precio y de capacidades ofrecidas, siendo el plan más alto el de 110.15 € /mensuales que permite manejar un número ilimitado de proyectos.

Tabla 11: Diferentes versiones de Basecamp y sus principales diferencias

	PLANES MENSUALES				PLAN ANUAL
Precio	15.43 € (20 \$)	38.58 € (50 \$)	77.17 € (100 \$)	115.75 € (150 \$)	2,315.25 € (3000 \$)
Proyectos	10	40	100	ilimitados	ilimitados
Espacio	3 GB	15 GB	40 GB	100 GB	500 GB
Usuarios	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Otras características	✗	✗	✗	✗	Soporte prioritario

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de Basecamp

Está disponible en múltiples idiomas como el español, francés, italiano, alemán, finlandés, portugués.

Basecamp es una aplicación que funciona desde cualquier dispositivo con acceso a internet, ordenadores y móviles o tabletas con sistema operativo iPhone o Android.

Muchas empresas conocidas son las que utilizan Basecamp, entre otras podemos destacar Nike, Adidas, Kellogg's, Twitter, National Geographic o la misma NASA.

❖ Planio ⁴⁶

Es una plataforma para administrar, planificar y gestionar tareas y proyectos.

Permite ver el progreso de tareas fácilmente, ya que nos ofrece automáticamente tablas de Gantt⁴⁷ que nos muestran en una gráfica el tiempo dedicado a diferentes tareas a lo largo de un tiempo total determinado, para ver la evolución del proyecto.

Planio ofrece un cronómetro en el que se pueden plasmar las horas realizadas y una vez terminadas éstas, puedes especificar las actividades desempeñadas, introducir

⁴⁶ <https://plan.io>

⁴⁷ El diagrama de GANTT es una herramienta que le permite al usuario modelar la planificación de las tareas necesarias para la realización de un proyecto. Esta herramienta fue inventada por Henry L. Gantt en 1917. El diagrama de GANTT es una herramienta para el director del proyecto que le permite realizar una representación gráfica del progreso del proyecto, pero también es un buen medio de comunicación entre las diversas personas involucradas en el proyecto.

comentarios, modificar la fecha y hora y adjuntar a la tarea o proyecto a las que pertenecen dichas horas. Con esta información es con la que se genera el diagrama de Gantt. Además te da la opción de añadir estados, prioridades, fechas de vencimiento, entre otras opciones a los proyectos y tareas. Otra de las posibilidades sobre el seguimiento del tiempo que nos ofrece esta aplicación es la de comparar el tiempo estimado de desarrollo de una tarea sobre el real desempeñado y una vez terminado se pueden exportar las hojas de tiempo y abrirlas en hoja de cálculo o facturación para facturar a los clientes.

Estas opciones son de las más útiles que nos proporciona la herramienta Planio, ya que, mediante el seguimiento del tiempo dedicado, facilita el cumplimiento adecuado de los objetivos, lo que se traduce en un aumento de la capacidad productiva y de la competitividad de la empresa.

En esta aplicación puedes establecer una estructura de trabajo personalizada basada en las responsabilidades de cada miembro del equipo. Después de asignar funciones a un usuario, y por lo tanto de asociarlo con un proyecto, se pueden establecer unas tareas a seguir para relacionar el trabajo con la estrategia adoptada. Esta función está diseñada para que cada tarea que se realice en la actividad, esté desempeñada únicamente por personas que tengan el permiso para realizarla.

Después de definir las funciones y permisos, se pueden crear estados de respuesta para describir el proceso a seguir cuando se trabaja sobre un problema.

Planio pone a disposición del usuario un repositorio digital totalmente sincronizado con la aplicación, por lo que se pueden compartir archivos con personas internas del proyecto y ajenas a este. Además estos archivos se pueden asociar a artículos del blog de la empresa, a problemas que surjan y a mensajes de sus foros en RRSS.

Esta herramienta utiliza blogs y foros para transmitir información a los participantes de un proyecto. Cada artículo de blog contiene un título, resumen y descripción. Se pueden realizar comentarios sobre los mismos además de recibir notificaciones cada vez que se realice uno nuevo.

Existen diferentes versiones de Planio que recogemos en la Tabla 12.

Tabla 12: Versiones de Planio y principales diferencias

	PLATA	ORO	PLATINO	EMPRESAS
Precio	9 €	29 €	99 €	199 €
Proyectos	5	20	80	Ilimitado
Usuarios	6	30	100	Ilimitado
Clientes	300	2500	10000	Ilimitado
Capacidad de almacenamiento	2 GB	15GB	50GB	Ilimitado
Branding personalizado⁴⁸	✗	✗	✗	✓
Personalizaciones	✗	✗	✗	✓

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Planio.

Esta aplicación está disponible para el ordenador y para iPhone.

❖ Flow⁴⁹

Destinada a organizar tareas, gestionar proyectos y realizar un seguimiento de estos. Permite almacenar archivos y generar debates en los que pueden participar varias personas de la empresa ya que puede ser utilizado por diferentes usuarios. Es sencilla, fácil de utilizar y le ofrece a la empresa la posibilidad de guardar sus archivos importantes en un solo lugar desde el que puede acceder todo el equipo. Flow es de uso gratuito cuando solo se comparte con otra persona más, es decir, dos usuarios. Cuando la aplicación se va a utilizar por más de dos usuarios se establecen unas tarifas que presentamos en la Tabla 13.

⁴⁸ BRANDING: proceso de construcción de una marca. Se trata, por lo tanto, de la estrategia a seguir para gestionar los activos vinculados, ya sea de manera directa o indirecta, a un nombre comercial y su correspondiente logotipo o símbolo.

⁴⁹ <http://www.getflow.com>

Tabla 13: Diferentes planes de Flow

TARIFA	COSTE MENSUAL	USUARIOS	ALMACENAMIENTO	AREAS DE TRABAJO
Estudio	21.30 € (\$ 29)	5	2 GB	5
Equipo	35.99 € (\$ 49)	10	5 GB	10
Negocios	94.75 € (\$ 129)	25	10 GB	30
Sociedades	182.9 € (\$ 249)	50	15 GB	60

Fuente: Elaboración propia a partir de Flow

Se puede descargar desde “App Store” ya que es una aplicación que solo está disponible en dispositivos que tengan sistema operativo iOS.



AgileZen⁵⁰

Software dedicado básicamente a la gestión de proyectos y tareas, en el que se puede trabajar en equipo con varios proyectos a la vez que se pueden controlar y modificar de manera rápida y sencilla. Está destinado a pequeñas y medianas empresas ya que se adapta perfectamente a su forma de funcionamiento. Te permite rastrear la facturación de los clientes y seguir los costes de un proyecto para conocer su evolución. Tiene en cuenta las horas destinadas en cada proyecto y da la opción de compartir calendarios y cronogramas entre los miembros del equipo para que todos sigan el progreso del proyecto y puedan gestionarlo de la manera adecuada.

Aún no está disponible como aplicación para dispositivos móviles, pero consideramos que su uso como herramienta a través del ordenador puede resultar interesante.

Existen cinco versiones diferentes de esta aplicación que van desde la más simple a la más profesional: Free, Personal, Pro, Plus, Unlimited.

⁵⁰ <http://www.agilezen.com> y <http://gestion-proyectos.findthebest.es/l/124/AgileZen>

Cuanto más profesional, más prestaciones y herramientas tiene el software y mayor número de proyectos a realizar.

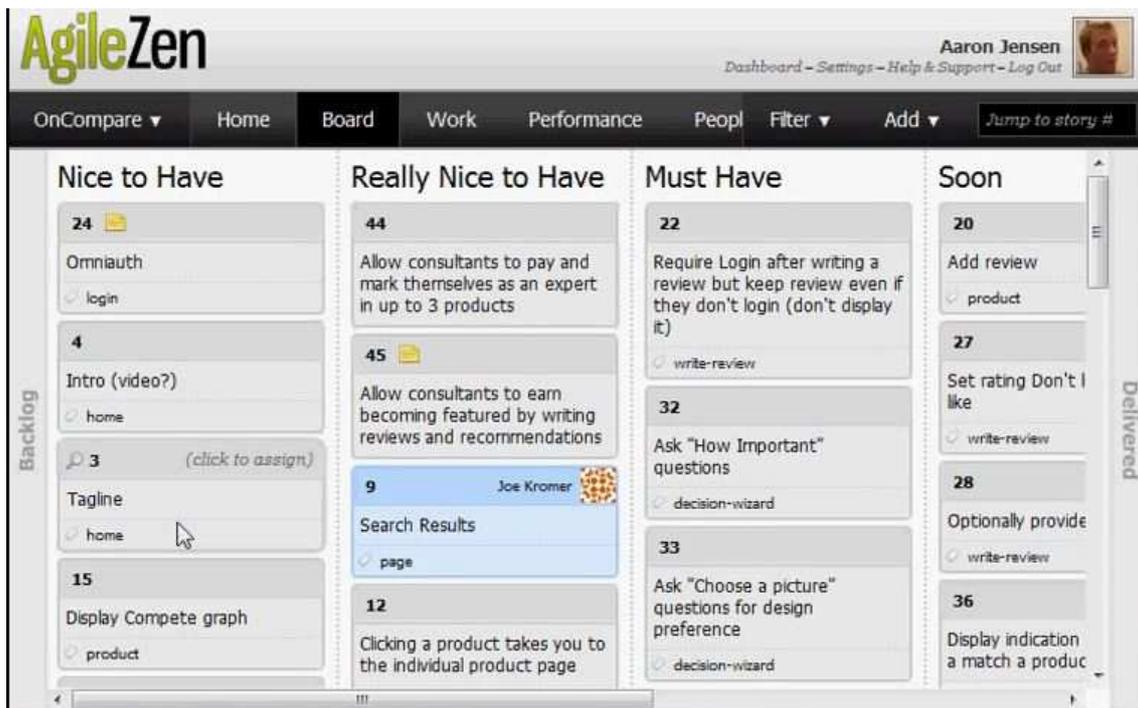
Tabla 14: Versiones de AgileZen

	FREE	PERSONAL	PRO	PLUS	UNLIMITED
Precio	Gratuito	7 €	21 €	43 €	72 €
Nº max. de proyectos	1	3	10	Ilimitados	Ilimitados
Almacenamiento	✗	✗	✗	✗	20 GB

Fuente: Findthebest

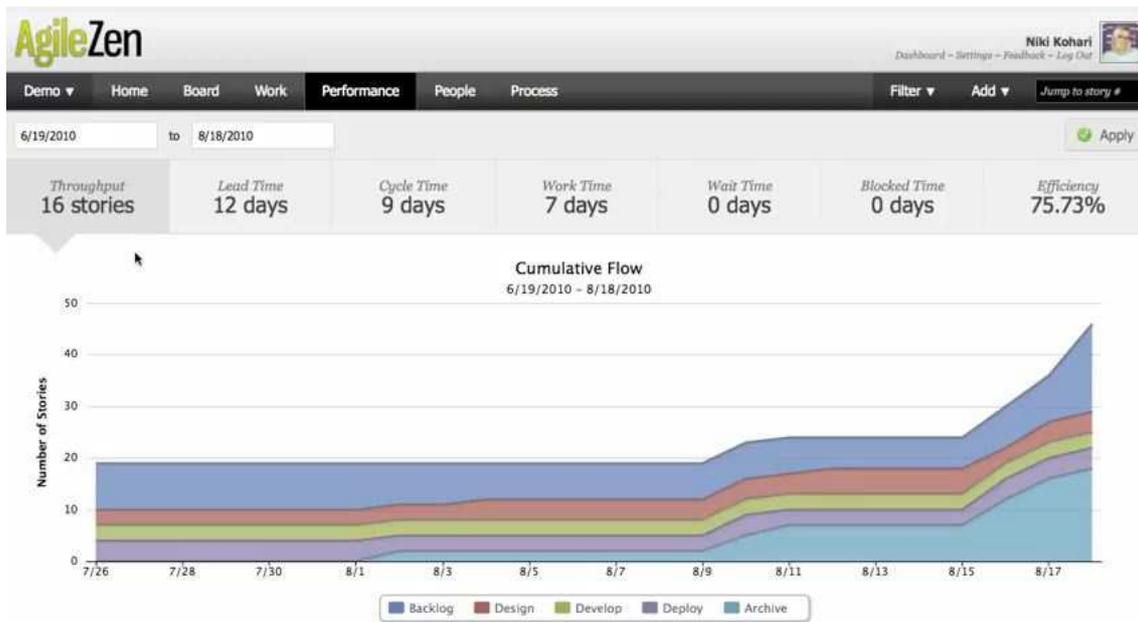
Queremos destacar que en la página oficial de AgileZen aparece el coste de dos Versiones únicamente.

Figura 9: Escritorio en AgileZen



Fuente: YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=vWJOVJNesBQ>)

Figura 10: AgileZen



Fuente: YouTube (https://www.youtube.com/watch?v=oWicGH8_2ls)

5.5 Suites ofimáticas

Las apps de Suites ofimáticas proporcionan al usuario en un mismo paquete diferentes aplicaciones de uso habitual en empresas, que incluyen en general funciones como creación, edición y visualización de documentos, entre otras.

❖ Google Apps⁵¹

Google Apps es un paquete de productividad basado en la nube que ofrece varios programas de Google que ponen a disposición diferentes aplicaciones webs que cumplen funciones similares a las aplicaciones utilizadas tradicionalmente en la oficina.

Las aplicaciones que contiene este paquete son:

- a. Gmail: Correo electrónico al que puedes acceder desde cualquier dispositivo que tenga conexión de datos. Este servicio individualmente es gratuito. Entre otras características destaca la posibilidad de leer y redactar correos sin conexión, una potente función de búsqueda en todos los correos, capacidad de sincronizar los

⁵¹ <http://www.google.com/intx/es/enterprise/apps/business>

correos con Calendar, posibilidad de crear etiquetas y filtros para mantener organizados los correos, además de tener una app nativa disponible para diferentes sistemas operativos móviles.

- b. Google Calendar: Es un calendario que ofrece diferentes herramientas muy útiles a la hora de gestionar una empresa. Con este calendario es posible adjuntar documentos o archivos a eventos para tenerlos disponibles cuando se produce el evento y permitir el acceso a otro usuario a tu calendario para que lo gestione. Se puede utilizar desde diferentes dispositivos con conexión a internet y es posible recibir notificaciones desde todos ellos.
- c. Drive: Se utilizan para almacenar documentos y archivos de forma segura en la nube. Además te permite acceder a tus archivos actualizados desde cualquier dispositivo y compartirlos individualmente o por carpetas con otras personas, e incluso crear y responder comentarios en los archivos. Puedes obtener 30GB de almacenamiento compartido entre Gmail y Drive, que a su vez puede ser ampliado a capacidad ilimitado por 8 € mensuales por usuario. Las empresas que tienen menos de 5 usuarios obtienen 1 TB de almacenamiento por usuario.
- d. Documentos: Permite crear documentos de texto a los que les puedes añadir tablas, imágenes, enlaces... También cuenta con la opción de comentar.
- e. Hoja de cálculo: Para crear hojas de cálculo, modificarlas, guardarlas y compartirlas. Ofrece la posibilidad de realizar el seguimiento de proyectos, analizar datos y controlar resultados. También se pueden aplicar fórmulas, realizar gráficos y tablas dinámicas e insertar filtros. Además permite abrir y modificar archivos de Microsoft Excel.
- f. Presentaciones: Para crear presentaciones e insertar en las diapositivas vídeos, transiciones, etc. Te permite compartir el proyecto de forma privada o publicarlo en la web.
- g. Hangouts: Esta aplicación es para realizar videoconferencias con un máximo de 15 participantes y además enviar mensajes con texto e imágenes. También permite conectarte con otras aplicaciones de Google Apps como Gmail, Calendar y Drive para tener conversaciones desde la bandeja de entrada, añadir videoconferencias a un evento del calendario, entre otras opciones. Hangouts se ejecuta directamente en el navegador web, por lo que funciona en cualquier dispositivo, tanto en ordenador como en móviles a través de sus aplicaciones que están disponibles para iPhone e iPad, y para teléfonos y tablets Android.

- h. Sites: Es un espacio de trabajo para crear proyectos, En él puedes organizar todo el contenido del proyecto: documentos, calendarios, etc. Permite iniciar uno a partir de plantillas que te facilitan. Esta aplicación pone a disposición de la empresa una capacidad de almacenamiento de 10 GB + 500 MB de espacio para adjuntar archivos por usuario.
- i. Vault: No está incluido en el pack, pero se puede adquirir por un coste adicional de 4 € mensuales por usuario. Administra, conserva, busca y exporta el correo electrónico y los chats de tu organización además de controlar el tiempo durante el cual se retendrán los mensajes de correo electrónico y los chats. Tiene una función de búsqueda capaz de recuperar la información importante hasta de cuentas que ya estén cerradas. También facilita la búsqueda de información necesaria para cuestiones jurídicas.
- Existe la posibilidad de realizar un seguimiento de la actividad de los usuarios en Vault mediante los informes de auditoría con los que se pueden ver las búsquedas realizadas, las exportaciones, vistas de mensajes, etc.
- j. Google+: Se trata de una red social dedicada a empresas que permite realizar publicaciones de contenidos y la colaboración con clientes y miembros de tu equipo. Es capaz de integrarse con el correo electrónico, calendario y documentos para agilizar y facilitar el trabajo

Google Apps tiene dos planes diferentes

- Google Apps con un coste de 4 € mensuales por usuario o 40 € anuales por usuario más impuestos.
- Google Apps con almacenamiento ilimitado y Vault con un coste de 8 € por usuario al mes o 96 € anuales por usuario más impuestos.

❖ **CloudOn**⁵²

CloudOn permite crear, revisar, editar y compartir documentos hojas de cálculo y presentaciones de Microsoft Office ® (Word, Excel y PowerPoint) ya que son 100% compatibles con estos.

⁵²<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cloudon.client&hl=es>

Algunas de las funcionalidades que tiene esta aplicación son:

- Insertar SmartArt, tablas, ecuaciones, imágenes entre otras.
- Personalizar los documentos con diferentes fuentes, estilos, temas y diseños.
- Revisión y notas, funciones de ortografía y gramática.
- Crear hojas de cálculo con fórmulas, gráficas y filtros.
- Realizar presentaciones con animaciones y transiciones.

Puedes acceder a archivos de Microsoft Office que estén en el correo electrónico o guardados en programas de almacenamiento en la nube como pueden ser Dropbox, Google Drive y OneDrive Adobe Acrobat, así como poder enviar o compartir archivos de CloudOn a través de los mismos.

También es útil como visor de archivos Adobe Acrobat ® e Imágenes: DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, JPG, PNG, GIF.

Esta aplicación es de uso gratuito aunque algunas funciones solo están disponibles a través de la versión Pro (como la función imprimir), cuyo coste es de 3,11€ al mes o de 31,1€ al año. La aplicación está disponible para dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android.

5.6 Facturación

Las siguientes aplicaciones nos permiten gestionar y controlar las facturas y los movimientos que se producen en los ingresos y gastos, y los cobros y pagos, desde dispositivos móviles.

❖ Freshbooks⁵³

Se trata de una aplicación de facturación en la nube con el que se puede acceder a las cuentas del negocio y crear facturas de aspecto profesional con su propio logotipo. Cuando esté listo para facturar puede enviarlo por correo electrónico, descargarlo como PDF o imprimirlo. Cuenta con una facturación multi-moneda que permite realizar las facturas en cualquier moneda. Permite realizar pagos en línea y acepta tarjetas de crédito tipo Visa, MasterCard y Amex.

⁵³ <http://www.freshbooks.com>

Tiene un historial de facturas ordenadas para ver las facturas que aún no ha pagado la empresa, y también puede enviar recordatorios automáticos a los clientes que tengan facturas sin pagar para mantener la empresa al día.

Con FreshBooks es posible organizar los gastos, relacionarlos directamente con el cliente, hacer un seguimiento de ellos, importarlos directamente a su banco o incluso realizar un desembolso a una cliente.

También es posible hacerle una foto desde el dispositivo móvil a un recibo para imputarlo como gasto en la aplicación.

Permite controlar el progreso del equipo, saber en cualquier momento cuanto se está ganando o si se están obteniendo pérdidas con los cobros y pagos realizados y crear informes a partir de estos datos.

FreshBooks se centra en los datos más importantes de su cliente lo que hace que sea menos complejo, más rápido e información más precisa para agilizar el trabajo con los clientes y poder centrarse en otras actividades más importantes.

Cuentan con diferentes planes que recogemos en la Tabla 15.

Tabla 15: Planes de FreshBooks

	FREE	SEEDLING	EVERGREEN	MIGHTY OAK
Precio	0 €	15.38 €	23.09 €	30.81 €
Clientes que se pueden gestionar	3	25	ilimitado	ilimitado
Persona adicional que puede acceder	✗	✗	✗	1
unbranded emails		✓	✓	✓
Gerentes de proyecto, hojas de tiempo en tiempo, informes de gastos del equipo	✗	✗	✗	✓

Fuente: Elaboración propia a partir de la información disponible en FreshBook.

FreshBooks está disponible para el ordenador o dispositivo móvil iOS o Android.

Figura 11: Pagina de Freshbooks



Fuente: GetApp

Figura 12: Historial de pagos Freshbooks

FRESHBOOKS
painless billing

Add-on Store My Account Settings Help Logout

Home People **Invoices** Estimates Expenses Time Tracking Reports

Invoices Recurring Received Items **Payment History**

Payment History

Delete Forever Search

<input type="checkbox"/>	Invoice	Client Name	Type	Note	Date	Amount	
<input type="checkbox"/>	0000006	Theresa's Tasty...	Credit		08/10/11	* 10.00 USD	edit
<input type="checkbox"/>	credit	Theresa's Tasty...	Check	Overpayment: invoice #0000007	08/10/11	28.00 USD	edit
<input type="checkbox"/>	0000007	Theresa's Tasty...	Check		08/10/11	32.00 USD	edit
<input type="checkbox"/>	0000008	Taylor's...	Check		08/10/11	1,356.00 USD	edit

[Payment History Report](#)

Total payments received: 1,416.00 USD

Fuente: Freshbooks

❖ FacturaDirecta⁵⁴

Es una aplicación de facturación en la nube que permite crear fácilmente facturas con el logotipo de la empresa en PDF y factura-e⁵⁵ simplemente escogiendo el cliente y añadiendo los conceptos. A dichas facturas se les asigna un número automáticamente. Además es posible enviar facturas, albaranes y presupuestos desde el mismo programa o desde la aplicación por correo electrónico. Se puede consultar los correos electrónicos enviados a los clientes, así como la fecha, hora y otros detalles. Organiza las facturas para que sean fácilmente visibles y poder buscarlas mediante su filtro que las identifica por estado, cliente, etc. Es capaz de crear y enviar facturas de forma periódica para que no sea necesario facturar constantemente. Con esta aplicación se pueden personalizar las condiciones de pago, los bancos, el idioma de las facturas y los impuestos para cada cliente de forma individual.

A través de esta aplicación también se puede generar:

⁵⁴ <https://mx.facturadirecta.com/es>

⁵⁵ Según la normativa de la agencia tributaria española.

- Resúmenes con múltiples opciones de filtro para controlar los gastos y pagos pendientes generando.
- Remesas bancarias y dejarlas enlazadas con el banco habitual.
- Los modelos de impuestos de IVA con las herramientas de ayuda.
- Resúmenes de IRPF o IVA acumulados
- Informes con órdenes de compra.

Con Factura Directa es posible traspasar los datos al programa de contabilidad Contaplus y A3.

Cuenta con tres planes diferentes para adaptarse a diferentes necesidades y que se reflejan en la Tabla 16.

Tabla 16. Planes existentes de FacturaDirecta

PRECIO MENSUAL	Nº CLIENTES	Nº USUARIOS
9,99 €	500 clientes	1-3 usuarios
19,99 €	3.000 clientes	1-5 usuarios
39,99 €	10.000 clientes	1-10 usuarios

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en FacturaDirecta.

5.7 Comunicación

Las siguientes aplicaciones facilitan la comunicación y la participación de los diferentes miembros de un equipo en una misma tarea o evento, para favorecer el conocimiento general de las diferentes opiniones y posturas de todos los participantes.

❖ Join.me⁵⁶

Es una aplicación para compartir el escritorio de un dispositivo a través de internet.

Figura 13: Pantalla de inicio en Join.me



Fuente: Join.me

Está dividida en dos partes:

1) Iniciar reunión

Esta parte se utiliza para compartir nuestra pantalla de escritorio. Presionando el botón naranja se iniciara una breve descarga de software y a continuación obtendremos la barra de herramientas naranja, lo que significa que ya se está compartiendo la pantalla.

Figura 14: Barra de herramientas "Iniciar reunión"



Fuente: Join.me

Al empezar a compartir la pantalla se genera un número de 9 cifras que se utiliza para que los compañeros puedan acceder a la reunión insertándolo en su barra de herramientas verde.

Como podemos observar en la barra de herramientas naranja hay una serie de botones que contienen diferentes funciones para nuestra reunión:

⁵⁶ Hidalgo, Fco. José "Join.me – comparte lo que haces en tu ordenador".2010, y <https://www.join.me/es>

- Disponer del audio ilimitado para comunicarse con los participantes a través de Internet (VoIP⁵⁷).
- Conocer qué participantes están en la reunión
- Excluir a un participante.
- Mantener conversaciones a través del chat con un participante de forma privada o con todos los de la reunión.
- Enviar archivos.
- Compartir el control de la reunión.
- Elegir la ventana que se desea compartir.
- Permitir que otro participante controle su pantalla.
- Compartir la pantalla o pausar el uso compartido. Mientras que la reunión está en pausa no pueden ver su pantalla.
- En la versión Pro puede transferir el rol de presentador para que otra persona muestre su pantalla, solicitar el control de la pantalla del organizador, grabar la imagen y el audio, y realizar una llamada de audio a través de una línea de conferencia, entre otras.

2) Unirse a la reunión

Esta parte se utiliza para acceder a la conferencia. Simplemente introduciendo el código de 9 dígitos que nos proporcionen y pulsando el botón verde ya formaremos parte de la reunión.

Figura 15: Barra de herramientas “Unirse a la reunión”



Fuente: Join.me

⁵⁷ VoIP proviene del inglés Voice Over Internet Protocol, que significa "voz sobre un protocolo de internet". VoIP es un método por el cual tomando señales de audio analógicas se las transforma en datos digitales que pueden ser transmitidos a través de internet hacia una dirección IP determinada.

En ese momento obtendremos la barra de herramientas verde que al igual que la naranja cuenta con una serie de botones con diferentes funciones para la reunión, muchas de estas en común para ambas barras de herramientas:

- Enviar archivos al organizador de la reunión u otro participante.
- Mantener una conversación a través del chat con una persona en privado o con los miembros de la reunión.
- Solicitar el control de la pantalla del organizador.
- Cambiar la forma en la que se muestra la pantalla del presentador.
- Con la versión Pro es posible unirse a la reunión mediante línea de conferencia, solicitar el rol de presentador para mostrar su pantalla, entre otras.

Join.me está disponible en 3 versiones que nuevamente recogemos en la Tabla 17.

Tabla 17: Versiones de Join.me

	BASIC	PRO	EMPRESAS
	Pantalla compartida instantánea con VoIP	Reuniones en línea con audio ilimitado para equipos de hasta 25	Reuniones de alto nivel con funciones de gestión avanzada
Precio	Gratuito	10.08 €	14.73 €
Participantes de la reunión	10	250	250
Aplicaciones para dispositivos móviles	Visor para iOS/Android	+ presentador desde iPad	+ presentador desde iPad
Compartir la pantalla	Pantalla	Pantalla y ventana	Pantalla y ventana
Almacenamiento en la nube		5 GB	100 GB almacenamiento gestionado
Asistencia técnica	email	Teléfono y correo electrónico	Teléfono y correo electrónico

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Join.me

❖ Evermeeting ⁵⁸

Es una aplicación que se utiliza para crear, administrar y compartir la información que se obtiene en reuniones, conferencias, etc. Se puede crear un evento por cada charla y reunión e ir añadiéndole elementos como notas, grabaciones o comentarios, de forma ordenada mediante una línea de tiempo, por diferentes usuarios, para que estos eventos puedan ser enriquecidos con información adicional. Incluso estos eventos pueden ser compartidos de forma sencilla. Al haber compartido con otros usuarios los eventos, si estos son eliminados, siguen estando en la cuenta de los demás usuarios con lo que es posible volver a disponer de ellos.

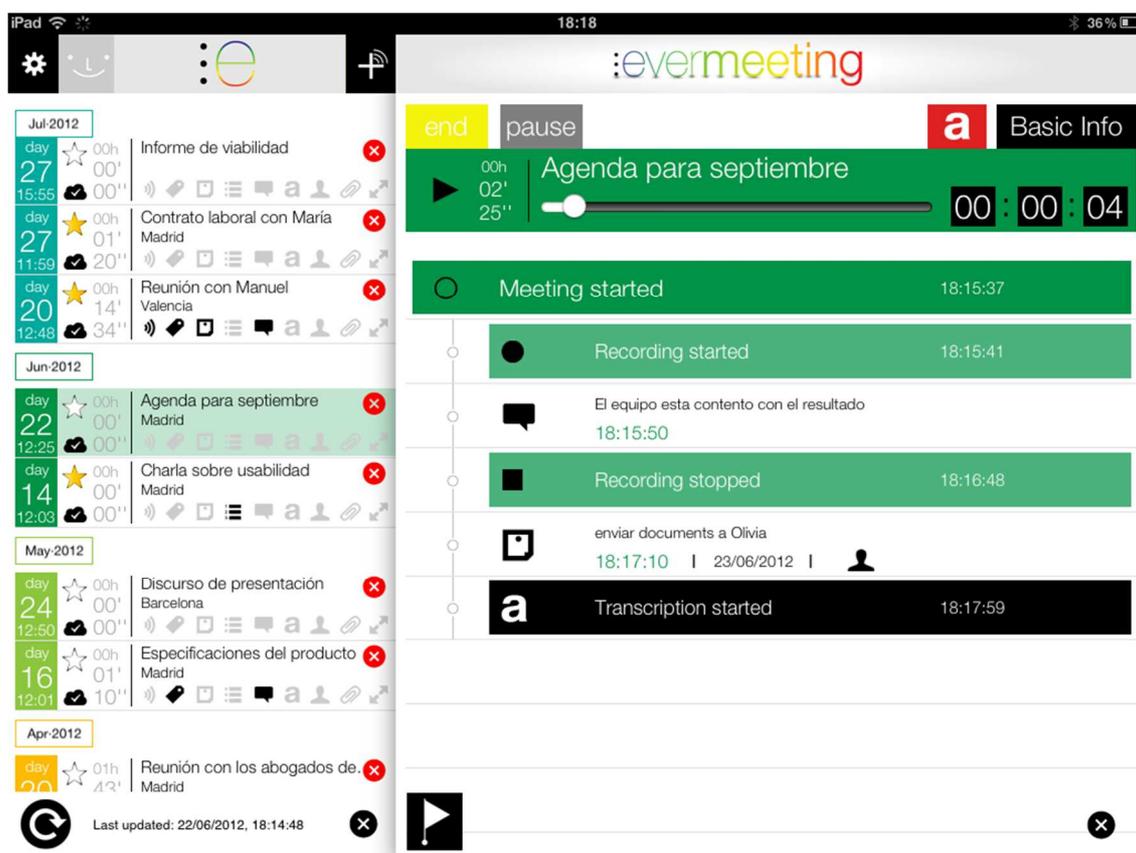
En Evermeeting existen diferentes tipos de usuarios: El *creador*, que es del que nace el evento y el que tiene más herramientas para utilizar dentro de la aplicación, el *asistente*, que es una persona que está presente en el evento pero no puede participar en él, y por tanto no es necesario inscribir su correo la aplicación, y el *usuario común*, que puede participar en los eventos junto con el creador y tiene los mismos derechos que él, excepto el de grabar audio.

Esta aplicación puede sincronizarse con calendarios y recordatorios de forma automática para tener todos los eventos visibles en el mismo programa, además de poder exportar PDFs con la información en cualquier momento.

Se puede trabajar también sin conexión a Internet, aunque la información se sincronizará cuando se disponga de ella. Toda la información está disponible en la nube con lo que se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo con sistema operativo iOS.

⁵⁸ <http://www.evermeeting.com> y <https://www.apple.com/itunes>

Figura 16: Evermeeting



Fuente: Digitalmarketingtrends.es

Cuenta con dos opciones de suscripción, una mensual con un coste de \$0.99 - 0,89€, y otra anual con un coste de \$9.99 - 8,99€.

5.8 Otras

Aquí presentamos otras herramientas útiles, que creemos que no se pueden incluir en ninguna de las clasificaciones anteriores.

❖ Bit.ly ⁵⁹

Usado comúnmente para acortar la URL de páginas web por motivos estéticos o de limitación de caracteres al compartir el enlace. Este servicio de Bit.ly es el que se utiliza por defecto en Twitter. Cuenta con otra utilidad menos conocida pero no por ello menos útil para la empresa que es la de generar estadísticas a partir de las visitas realizadas a los

⁵⁹ <https://bitly.com/a/features> y Alegría, Julia “6 Herramientas Social media para la gestión de contenidos”. 2014.

vínculos acortados. Esta herramienta es de utilización gratuita. Está disponible para dispositivos con sistema operativo iOS y Android.

❖ TeamViewer⁶⁰

Esta aplicación permite establecer una conexión a cualquier ordenador a través de internet y controlarlo incluso detrás del cortafuegos. Puedes administrar ordenadores remotos o servidores desde cualquier lugar y a cualquier hora. También puedes conectarte a dispositivos móviles.

Combina diferentes funciones en el mismo paquete como por ejemplo posibilidad de trabajo en equipo, mantenimiento remoto, formación en línea, etc.

TeamViewer garantiza el máximo nivel de seguridad, es decir, al nivel al que se encuentra en la banca electrónica. Mediante el intercambio de claves RSA⁶¹ y el cifrado de sesión AES-256⁶² se evita la posibilidad de que alguien pueda ver los datos de la sesión, además genera una contraseña nueva de sesión que evita el acceso permanente a la aplicación. Además sus descargas cuentan con una firma que garantiza su autenticidad.

En el caso en el que la empresa se dedique a ofrecer asistencia técnica, TeamViewer permite acceder de forma rápida y sencilla al ordenador de un cliente para controlarlo de forma remota sin necesidad de que este tenga que instalar ningún software, ejecutando solamente un pequeño programa.

También permite la transferencia de archivos hacia el ordenador remoto y viceversa y enviar archivos a su lista de ordenadores o clientes sin necesidad de establecer una conexión previa.

Cuenta con una consola de gestión que reúne las tareas más habituales para un profesional de soporte técnico como puede ser la gestión de usuarios, los registros de conexión, etc.

⁶⁰ <http://www.teamviewer.com/es/Index.aspx>

⁶¹ RSA es uno de los sistemas de cifrado (encriptación) asimétricos, más exitosos en la actualidad. Originalmente descubierto 1973 por la agencia de inteligencia británica GCHQ, Government Communications Headquarters (GCHQ), recibió la clasificación de alto secreto "Top Secret"

⁶² El estándar de cifrado (encriptación) avanzado AES, Advanced Encryption Standard (AES), es uno de los algoritmos más seguros y más utilizados hoy en día - disponible para uso público. Está clasificado por la Agencia de Seguridad Nacional, National Security Agency (NSA), de los Estados Unidos para la seguridad más alta de información secreta.

De esta forma podemos estar en contacto con cualquier cliente o compañero mediante reuniones o conversaciones en línea y mediante la lista de asociados de TeamViewer, también se puede conocer quien o quienes de tus contactos están conectados.

Se puede utilizar el inicio de sesión de Windows como alternativa para acceder al ordenador remota.

Tiene aplicaciones para iPhone, iPad, Android y Windows Phone 8

Está disponible como paquete con todas las funciones incluidas y no tiene costes mensuales ni de mantenimiento. Existen 3 versiones de TeamViewer que recoge la Tabla 18.

Tabla 18: Versiones de Team Viewer y principales diferencias

	BUSINESS	PREMIUM	CORPORATE
Precio	499 €	998 €	1990 €
Número de estaciones de trabajo	1 (99 € por puesto adicional)	Ilimitado	Ilimitado
Canales (reuniones o conexiones remotas)	1	1	3 (698 € por canal adicional)
Número de participantes en las reuniones	15	25	25

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida de TeamViewer.

❖ 15Five⁶³

Esta aplicación está ideada con el fin de que los trabajadores de una empresa dediquen quince minutos a la semana en realizar un informe formado por algunas preguntas que se les realizan sobre éxitos que hayan tenido, retos que se les hayan planteado e ideas

⁶³ <http://www.15five.com>

surgidas a lo largo de la misma. Una vez realizado el informe el gerente revisa lo que sus trabajadores han escrito y de ahí obtendrá información relevante.

Es decir, es una herramienta que permite a los gerentes responder y entablar conversaciones con los trabajadores sobre algunos aspectos que se consideren más significativos del informe.

De esta forma el trabajador se sentirá escuchado y los gerentes obtendrán información cercana y actualizada sobre la empresa y sus empleados que es útil para saber gestionar la empresa adecuadamente y los problemas que surjan. Además permite reconocer a los trabajadores el esfuerzo que realizan en su trabajo y los éxitos que consigan, y también ofrecer apoyo a aquellos que lo necesiten.

Esta aplicación favorece tanto al gerente como a los trabajadores de la empresa, ya que mientras el primero consigue información sobre la empresa que le puede ayudar en la toma de decisiones, los segundos sienten que la empresa se preocupa por ellos, se sienten más valorados y se crea una relación más sólida entre la empresa y los empleados, que puede hacer que estos sean más eficaces.

Aunque solo está disponible para su uso en ordenador hemos considerado importante incluirla como herramienta, debido a su utilidad a la hora de mejorar las relaciones entre los participantes de una misma organización.

15Five tiene un coste de 36,2 € por mes para 10 personas. Para mayor número de personas se añade un coste adicional de 3,69 € por persona ymes.

Para concluir esta presentación de aplicaciones hemos realizado un cuadro-resumen que recoge las características principales de cada herramienta o aplicación.

Tabla 19: Resumen diferentes herramientas y aplicaciones y sus características principales

	APP	FUNCIÓN	COSTE	DISPONIBLE PARA:
Generación de contenidos	Blogger	Herramienta de edición de blogs web gratuita de Google para compartir texto, fotos y vídeos	Totalmente gratuita	Dispositivos con sistema operativo iOS, Android y BlackBerry
	Feedly	Aplicación de lectura en la que se pueden ordenar y almacenar RSS	Gratuita	Dispositivos con sistemas operativos Android, iOS, Safari, Firefox o Chrome
	Handswab	Aplicación destinada a la creación de páginas Web a través de pasos sencillos	Depende del paquete, (3 paquetes) desde los 10,90 € hasta los 79,70€. Aplicación coste de 1,79 €	Disponible para Ordenador e Ipad.
Almacenamiento	Dropbox	Es una herramienta utilizada para almacenar, sincronizar y compartir archivos de forma segura. Desde 2 GB de almacenamiento a ilimitado	Depende del plan, (3 planes) desde el uso gratuito hasta un coste de 12 € por usuario y mes	Disponible para dispositivos móviles con sistemas operativos Android, iOS, BlackBerry y Kindle Fire
	Box	Para compartir archivos de gran tamaño, visualizar y comentar cualquier tipo de documento y comunicarse con los compañeros. De 10 o 100 GB hasta almacenamiento ilimitado	Depende del plan, (4 planes) desde el uso gratuito hasta un coste de 30 €	Las aplicaciones nativas están disponibles para iPhone, iPad, Android, Windows Phone y BlackBerry
	Cloudup	Servicio que permite guardar en la nube hasta 1000 archivos de toda clase, con una capacidad de almacenamiento de 200 GB, con un límite de 200 MB de capacidad por archivo	Su utilización es gratuita pero por ahora solo se puede acceder por invitación.	Disponible para el ordenador y dispositivos móviles ya que se accede desde el navegador web.
Redes Sociales	Google Analytics	Es una herramienta que ofrece un servicio de analítica digital eficaz para los usuarios con presencia en la Web	Totalmente gratuita	Es posible utilizar su aplicación mediante la descarga de un SKD.
	Tweetdeck	Sirve como soporte oficial de Twitter, en el que se pueden gestionar cuentas a la vez,	Totalmente gratuita	Ya no tiene aplicación para dispositivos móviles

		programar tuits y otras opciones avanzadas		
	Hootsuite	Te permite administrar profesionalmente la presencia de una marca o un perfil diferentes redes sociales como Twitter, Facebook, LinkedIn, Foursquare y Google+	Tiene tres versiones. Comienza siendo gratuito, para la versión empresas hay que contactar con Hootsuite	Está disponible para sistemas operativos iOS y Android
Gestión de proyectos	Asana	Es una aplicación web y móvil diseñada para mejorar la comunicación y colaboración en equipo	Coste en función del número de miembros, oscila entre los 38,71 € y los 619,01 €	Está disponible para ordenador y para dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android
	Samepage	Aplicación para la gestión de proyecto y tareas que se estructura a través de páginas y estas permiten a los equipos organizar y compartir una amplia variedad de contenidos a simple vista	Dependiendo de la versión. Tiene tres versiones, 2 de ellas gratuitas y las más profesional con un coste de 7,39 € por mes o 73,94 € al año	Para el ordenador y para dispositivos móviles de Apple.
	Basecamp	Es un servicio de gestión de proyectos vía web que te permite añadir proyectos y adjuntar tareas a dichos proyectos.	Tiene 4 planes mensuales que tiene un coste que oscila entre los 15,43 € y los 115,75 €, y un plan anual con un coste de 2.315,25 €	Funciona desde cualquier dispositivo con acceso a internet, ordenadores y móviles o tabletas con sistema operativo iPhone o Android.
	Planio	Es una plataforma para administrar, planificar y gestionar tareas y proyectos, que permite ver el progreso de tareas con facilidad	Cuatro versiones diferentes con un coste que oscila entre los 9 € y los 199 €	Disponible para el ordenador y para iPhone
	Flow	Destinada a organizar tareas, gestionar proyectos y realizar un seguimiento de estos. Permite almacenar archivos y generar debates	Cuenta con cuatro versiones diferentes con costes que oscilan entre los 21,30 € y los 182,9 €	Solo está disponible dispositivos que tengan sistema operativo iOS
	AgileZen	Aplicación dedicada a la gestión de proyectos y tareas, en la que se puede trabajar en equipo con varios proyectos a la vez. Está destinado a pequeñas y medianas empresas	Tiene cinco versiones. La más simple de ellas gratuita y las siguientes con un coste que oscila entre los 7 y los 72 €	Aún no está disponible para su uso en dispositivos móviles, solo lo está para ordenador.

Suites ofimáticas	Google Apps	Es un paquete de productividad basado en la nube que ofrece varios programas similares a los que se utilizan tradicionalmente en la oficina	Dependiendo del plan puede tener un coste de 4 € por usuario y meso 40 € por usuario al año o 8 € por usuario al mes o 96 € anuales por usuario	Disponible para su uso en ordenador y en dispositivos móviles y tablets
	CloudOn	Esta aplicación te permite crear, revisar, editar y compartir documentos hojas de cálculo y presentaciones de Microsoft Office.	Es de uso gratuito pero algunas herramientas solo están disponibles en la versión Pro, que tiene un coste de 3,11€ al mes o de 31,1€ al año	Disponible para dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android
Facturación	Freshbooks	Aplicación de facturación en la nube con el que se puede acceder a las cuentas del negocio y crear facturas.	Cuenta con 4 versiones, la más simple es gratuita y las siguientes tienen un coste que oscila entre los 15,38 € y los 30,81 €	Disponible para el ordenador y dispositivos móviles con sistemas operativos iOS o Android
	FacturaDirecta	Aplicación de facturación en la nube que permite crear facturas con facilidad y organizarlas siguiendo unos filtros	Está disponible en 3 planes diferentes que tienen un coste de 9,99 €, 19,99 € y 39,99 € respectivamente	Disponible para dispositivos móviles con sistemas operativos iOS y Adroid
Comunicación	Join.Me	Aplicación para compartir el escritorio de un dispositivo a través de internet, con la que puedes realizar reuniones con tus compañeros compartiendo tu pantalla e incluso intercambiando audios	Tiene tres versiones, la primera de ellas gratuita y las posteriores con unos costes de 10,08 € y 14,73 € respectivamente	Según la versión tiene unas funciones para un sistema operativo u otro
	Evermeeting	Aplicación cuya utilidad es crear, administrar y compartir la información que se obtiene en reuniones, conferencias, etc. Además añadirle elementos como notas, grabaciones o comentarios y compartirlo fácilmente con otros usuarios	Hay dos opciones de suscripción: mensual por \$0.99 - 0,89€ y anual por \$9.99 - 8,99€	Disponible para dispositivos con sistema operativo iOS

Otros	Bit.ly	Herramienta cuya función principal es acortar la URL de páginas Web. Cuenta con otra función que es la de generar estadísticas a partir de las URLs acortadas	Totalmente gratuita	Disponible para dispositivos con sistema operativo iOS y Android
	TeamViewer	Aplicación de control remoto que permite establecer una conexión con cualquier ordenador o dispositivo móvil	Cuenta con tres versiones diferentes de esta herramienta cuyos costes son 499 €, 998 € y 1990 € respectivamente.	Disponible para ordenador y dispositivos móviles iPhone, iPad, Android y Windows Phone 8
	15Five	La idea principal que sigue esta herramienta es que los trabajadores de la empresa dediquen 15 minutos semanales a realizar un informe que posteriormente será revisado por el gerente, con el fin de favorecer la comunicación en la empresa	Tiene un coste de 36,2 € por mes para 10 personas. Para mayor número de personas se añade un coste adicional de 3,69 € por persona y mes	Está disponible únicamente para su uso en ordenadores

Fuente: Elaboración propia

6 Conclusiones

La creciente evolución de las tecnologías de la información y la comunicación ha tenido un impacto masivo en nuestra forma de ver el mundo. Cada día en mayor medida se utilizan dispositivos móviles para realizar cualquier actividad de nuestro ámbito cotidiano y esto se está adoptando en las organizaciones. Los clientes cada vez son más exigentes con sus necesidades y con la forma que tiene la empresa de satisfacerlas. De esta manera, quieren que sus problemas y sus dudas sean tratados con la mayor rapidez y efectividad posible, y ya que la mayoría de los clientes utilizan dispositivos móviles para realizar de forma más eficaz cualquier tarea de su día a día, exigen que la empresa los atienda con los mismos recursos.

Podemos decir que para las empresas es de vital importancia poder contar con las nuevas tecnologías que existen, ya que tienen un gran efecto en la empresa. Para ser competitivo es necesario utilizar las aplicaciones móviles que hoy en día tenemos a nuestra disposición. Como hemos visto en el cuadro-resumen que hemos confeccionado, existen multitud de ellas, con diferentes funciones, herramientas y precios, que se adaptan tanto a las necesidades internas de la empresa, como a su presupuesto, para que todas tengan la posibilidad de acceder a ellas. En general no suponen un desembolso muy alto pero sus beneficios son muy numerosos. Entre ellos podemos destacar:

- Ahorro de tiempo en el desempeño de actividades.
- Las aplicaciones se pueden ejecutar desde cualquier lugar sin necesidad de encontrarse en el puesto de trabajo.
- Cada vez están surgiendo aplicaciones más seguras para la empresa con lo que nuestra información queda protegida.
- Facilita la comunicación con todos los usuarios que se relacionan con la empresa, ya sean otros trabajadores, clientes, proveedores, ...
- Nos permite mantener la información ordenada.
- Podemos acceder a nuestra información de forma directa y rápida.

- En la mayoría de los casos podemos controlar quien puede acceder a nuestra información.
- Es posible crear una jerarquía de poderes para diferentes usuarios.
- El coste se reduce.
- Es fácilmente accesible, ya que la mayoría de personas ya tienen uno o varios dispositivos móviles.
- Las actividades se realizan con mayor rapidez.
- Los usuarios tienen la información actualizada en cualquier momento.
- Todos trabajan en la misma área de trabajo.
- Se puede ver con facilidad el desarrollo y la evolución de la empresa.
- Nos proporciona mayor rapidez de respuesta ante un problema.
- Podemos conocer las últimas noticias que sean influyentes para nuestra empresa de forma rápida, situación de la economía, aprobación de nuevas leyes, situación en la que se encuentra la competencia, etc.

Si una empresa desea ser eficiente no puede quedarse atrás en el uso de las tecnologías y debe preocuparse por estar continuamente actualizándose. Si no sucediera así al final la empresa podría verse muy perjudicada por no saber adaptarse, ya que iría perdiendo competitividad a lo largo del tiempo hasta que dejara de ser rentable y otras empresas ocuparían su posición en el mercado.

Creemos que podría ser interesante como tema para futuras líneas de investigación el diseño de nuevas aplicaciones que se adapten al funcionamiento interno de las pequeñas y medianas empresas.

7 Bibliografía

1. Pulido, Francisco Javier “El iPhone - Revolucionando el software & el nacimiento de las Aplicaciones Híbridas”. franciscojavierpulido.com 13 de Diciembre de 2012, <http://www./2012/12/el-iphone-revolucionando-el-software-el.html> [Consulta: 10 de Septiembre de 2014]
2. Fundetec y ONTSI “Informe ePyme 2013. Análisis de implantación de las TIC en la pyme española” ISSN 2341-4030. 2013.
3. <http://www.ontsi.red.es/ontsi>
4. <http://www.fundetec.es>
5. <http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-cloud-computing>
6. Symantec, “Encuesta de Movilidad 2012”. 2012.
7. Vilela, Nacho “¿Que es una App?” Starcapps 2011
8. Cruz, Andrés “¿Qué es el SDK de Android?” DesarrolloLibre 02 de Septiembre de 2013. <http://www.desarrollolibre.net/blog/tema/30/android/que-es-el-sdk-de-android#uyLad2Zy6F> [Consulta: 19 de Septiembre de 2014]
9. Rodríguez, Andrea “¿Qué es una API?”. Bitelia.15 de mayo de 2014. <http://bitelia.com/2014/05/que-es-api> [Consulta: 22 de Septiembre de 2014]
10. Penny Stocks Lab “Infographic: The Golden Age of Mobile”. 15 de Abril de 2014
11. <http://pennystocks.la>
12. <http://www.netmarketshare.com>
13. App Anie. “App Anie Index- Market Q2 2014”. 2014
14. <https://www.apple.com/es>
15. <http://www.android.com>
16. <http://www.java.com/es>
17. <http://www.windowsphone.com/es-ES>
18. <http://www.appannie.com>
19. Mobile Marketing Association (2011) “ Libro Blanco de apps”
20. De Tomás, José Francisco Ávila. “Aplicaciones para terminales móviles en salud” (2012)
21. Doncel, Marco “¿Que es una app nativa?”, Start Capps. <http://www.startcapps.com/blog/que-es-una-app-nativa> [Consulta: 20 de Julio de 2014]

22. Lance Talent “Los 3 tipos de aplicaciones móviles: ventajas e inconvenientes”, Lance Talent. <http://www.lancetalent.com/blog/tipos-de-aplicaciones-moviles-ventajas-inconvenientes> [Consulta: 20 de Julio de 2014]
23. “Lenguajes de programación”. Kioskea.net. Septiembre 2014. <http://es.kioskea.net/contents/304-lenguajes-de-programacion> [Consulta: 18 de Septiembre de 2014]
24. Doncel, Marco “¿Que es una web app?”. Start Capps. <http://www.startcapps.com/blog/que-es-una-web-app> [Consulta: 20 de Julio de 2014]
25. INE “El comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías” ISSN 2255-162X. NIPO 729-14-001-8. 2013.
26. <https://support.google.com/blogger>
27. <https://play.google.com/store/apps>
28. <https://www.blogger.com>
29. <http://www.youtube.com/watch?v=Dt-own9hHUI>
30. Sabaté, Jordi “Cuatro alternativas a Google Reader” Impel. 2013 http://www.impel-mx.com/index.php?option=com_content&view=article&id=633:cuatro-alternativas-a-google-reader&catid=93&Itemid=448 [Consulta: 13 de Mayo de 2014]
31. <http://www.manuales.com/manual-de/que-es-feedly> [Consulta:20 de Mayo de 2014]
32. <http://www.handsweb.com>
33. <https://www.dropbox.com/es>
34. <https://support.google.com/a/answer/175197?hl=es>
35. https://www.box.com/es_ES/home
36. <https://cloudup.com>
37. López, José María “Cloudup, 200 GB gratis para compartir archivos”. Bitelia.8 de noviembre de 2013. <http://bitelia.com/2013/11/cloudup-200-gb-gratis-compartir-archivos> [Consulta: 15 de Septiembre de 2014]
38. <https://support.google.com/analytics>
39. López, José María. “Tweetdeck. Un centro de mando para Twitter” Softonic. <http://tweetdeck.softonic.com> [Consulta: 15 de julio de 2014]

40. “La versión de TweetDeck para Android e iPhone desaparecerá el próximo 7 de mayo”. 20 minutos.es. 20 de abril de 2013 [Consulta: 26 de Abril de 2014]
41. <https://hootsuite.com>
42. <http://blog.asana.com>
43. <https://asana.com/product>
44. <https://samepage.io>
45. Ferri-Benedetti, Fabrizio “Basecamp: Gestión rápida y sencilla para toda clase de proyectos” Softonic. <http://basecamp.softonic.com/aplicaciones-web> [Consulta: 10 de Julio de 2014]
46. <https://basecamp.com>
47. <https://plan.io>
48. “Diagrama de GANTT” Kioskea.net. <http://es.kioskea.net/contents/580-diagrama-de-gantt> [Consulta: 03 de Septiembre de 2014]
49. Definicion.de. <http://definicion.de/branding> [Consulta: 28 de Mayo de 2014]
50. <http://www.getflow.com>
51. <http://www.agilezen.com>
52. <http://gestion-proyectos.findthebest.es/1/124/AgileZen>
53. <http://www.google.com/intx/es/enterprise/apps/business>
54. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cloudon.client&hl=es>
55. <http://www.freshbooks.com>
56. <https://mx.facturadirecta.com/es>
57. Hidalgo, Fco. José “Join.me – comparte lo que haces en tu ordenador”. Wwhats new. 18 de Septiembre de 2010. <http://wwwhatsnew.com/2010/09/18/join-me-comparte-lo-que-haces-en-tu-ordenador> [Consulta: 21 de Septiembre de 2014]
58. <https://www.join.me/es> [Consulta: 21 de Septiembre de 2014]
59. <http://www.telefoniavoip.com/voip/que-es-la-telefonía-ip.htm> [Consulta: 21 de Septiembre de 2014]
60. <http://www.evermeeting.com>
61. <https://www.apple.com/itunes>
62. <https://bitly.com/a/features>
63. Alegría, Julia “6 Herramientas Social media para la gestión de contenidos”. Bilnea. 27 de Marzo de 2014, <http://bilnea.com/herramientas-social-media-gestion-contenidos> [Consulta: 08 de Junio de 2014]
64. <http://www.teamviewer.com/es/Index.aspx>

65. <https://www.boxcryptor.com/es/cifrado>

66. <http://www.15five.com>