



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Marcos Leiva U.

Contacto: marcosleiva@chileconsultor.cl





Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Módulos



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Módulo 1: Introducción al ambiente de negocios Digitales

Clase N°4



Contenido

- Introducción
- Características de los negocios digitales.
- Características del consumidor digital en relación con los modelos de negocios digitales
- Principales características , tendencias y ejemplos exitosos de negocios digitales



Repasemos los trabajos realizados

1. Diagnóstico de digitalización.
2. Gestión por proceso de venta.
3. Dibujamos un ciclo.
4. Realizamos una lluvia de ideas en relación a la mejora del proceso visto.
5. Identificamos a nuestro cliente digital.
6. Desarrollamos la propuesta de valor para el cliente digital.



Continuamos analizando los factores claves que nos permitirán entender cómo funcionan los negocios digitales.



Cliente digital



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

¿Quién es?



Nombre
¿Tiene mascota?
Ocupación
¿Es soltero, casado?

Intereses

¿Dónde se encuentra físicamente?

¿Con quién vive?

¿Tiene hijos?



Diseñando la propuesta de valor para mi cliente digital



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano





Revisemos algunos trabajos realizados sobre la propuesta de valor.

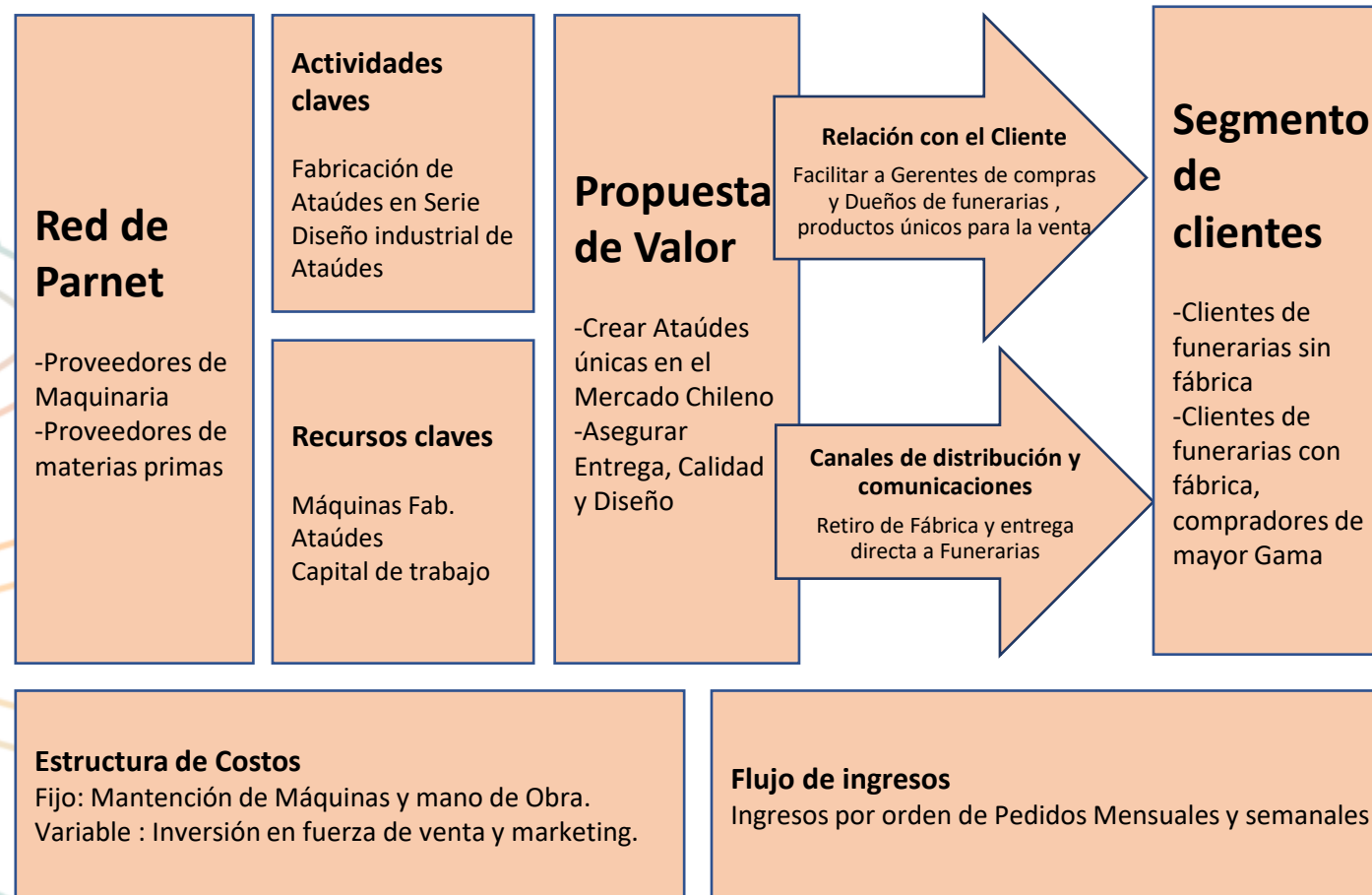




Modelo CANVAS



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano





FODA



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano





Cadena de valor



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

INFRAESTRUCTURA: Toda la administración central se encuentra centralizada en Santiago, cuenta con una organización lineal que favorece el feedback adecuado en la toma de decisiones. La organización interna, tal como; finanzas, asuntos legales, entre otros, se desarrolla de manera colectiva y con especialidades en cada uno de los departamentos que influyen.

GESTIÓN DE R.R.H.H: La gestión que existe en la compañía está en constante búsqueda de la excelencia en el servicio con respecto a las nuevas tecnologías, en este punto Wom, busca la integración de la vanguardia internacional presente en lo que a gestión de personas se refiere.

DESARROLLO TECNOLÓGICO: Wom permanentemente está desarrollando nuevos planes y estrategias que impacte en las personas, esto lo ha podido lograr, precisamente gracias al uso tecnológico que desarrolla la compañía, de esta manera podemos identificar la constante investigación y desarrollo en nuevas tecnologías a través del I+D

COMPRAS: El proceso y desarrollo de compras en esta compañía está regulado y estandarizado para todo el país, pues exige una eficacia en el proceso general, permitiendo que este punto sea el clave del éxito.

LOGÍSTICA INTERNA

Podemos analizar que, en el caso de esta compañía, la logística interna se encuentra centralizada en la oficina central de Santiago, lo que podría generar un problema "atasco" con respecto a la importancia que tiene hoy el concepto de descentralización.

OPERACIONES.

Todas las directrices operacionales de la compañía también, emergen de la unidad de Santiago, sin embargo, cada sucursal a lo largo de Chile tiene la responsabilidad de mantener dichas directrices y aplicarlas de manera correcta.

LOGÍSTICA EXTERNA

Toda la logística se desarrolla, a través, del Courier. De esta manera se asegura el traslado exitoso de los informes y documentos más importantes. Por su puesto que, también, se valen de la web y el internet para el procesamiento de pedidos

MARKETING

Toda la fuerza de venta y marketing se encuentra en la web y de forma presencial en sucursales. Wom es pionera en el uso de redes sociales y la publicidad invasiva. Esto impacta de manera positiva en los resultados de la compañía.

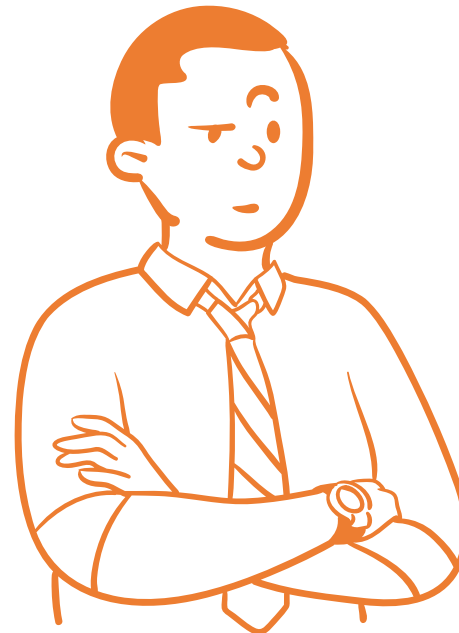
POSTVENTA

Este servicio se encuentra alojado en la web a través de chat y redes sociales. Además, en cada sucursal existe esta unidad. La garantía técnica de Wom se encuentra habilitada para todo su servicio y equipos de venta.





**¿Has trabajado alguna de estas
herramientas en tu negocio?**





Desafío



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

1. Vamos a crear grupos.
2. Cada integrante del grupo deberá exponer su negocio y explicar algún desafío u oportunidad que tenga en relación al proceso de digitalización o transformación digital. Reflexionen sobre el dónde puede ocurrir un cambio en mi negocio.
3. Para esto dispondrán como grupo de 15 minutos.
4. Luego de los 15 minutos cada grupo deberá escoger un caso de negocio entre los expuestos.
5. En conjunto prepararán un plan de cambio que permita resolver el desafío o aprovechar la oportunidad.
6. Este plan deberá tener:
 - Descripción del desafío/oportunidad
 - Objetivo principal
 - Un análisis FODA del cambio
 - Un listado de las herramientas que se requieren para producir el cambio.

Para realizar el plan dispondrán de 10 minutos.



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Tendencias en gestión digital



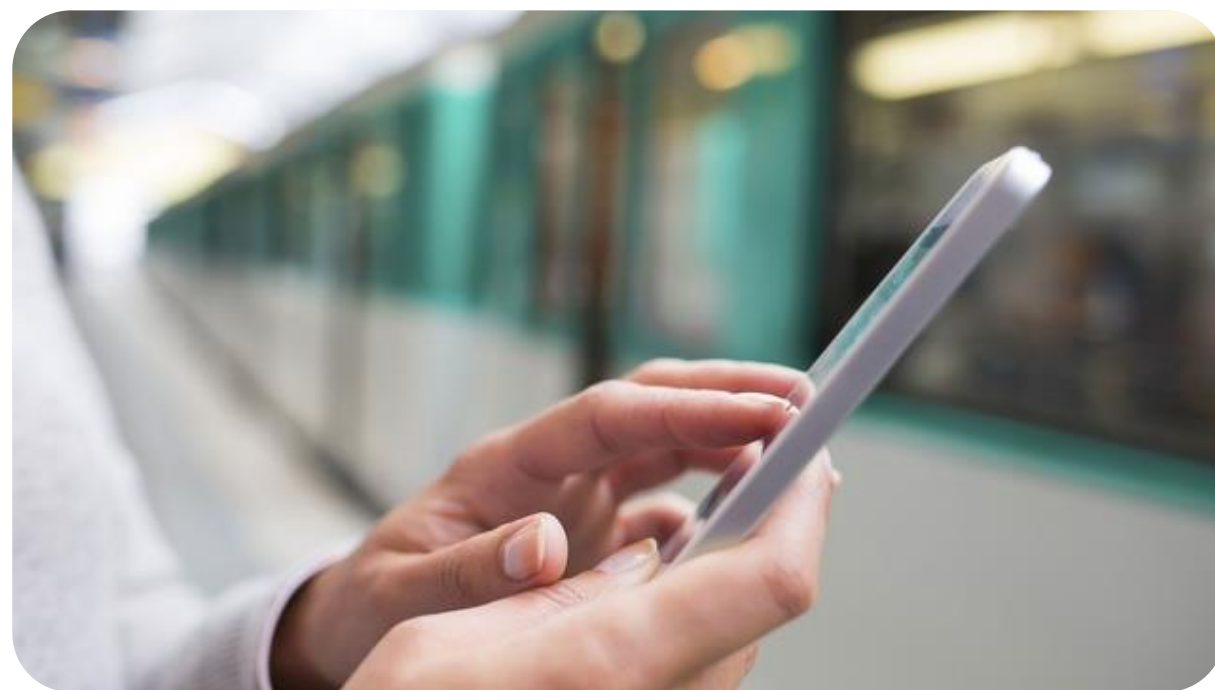


Aprovechar

Debemos aprovechar al máximo las herramientas digitales con las cuales contamos o que podemos acceder en un futuro, con el propósito de poder mejorar la distancia que existe entre nuestro negocio y nuestros clientes.



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-ND](#)



Prácticas globales



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

2

Revisas nuestros procesos constantemente e identificar aquellos que requieran digitalización.

3

Aprender a utilizar la información que obtenemos día a día sobre nuestros clientes.

4

¡Medir los resultados!

5

Seleccionar socios que potencien nuestros negocios.

1

Análisis de oportunidades que tiene nuestro negocio en el mundo digital.

6

No olvidar que la innovación depende de la colaboración.





No nos podemos perder



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Visibilización

Retroalimentación

Medición

Cuidados



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia
[CC BY-NC-ND](#)



Sitios web



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

KIPROSPORT

[Inicio](#) [IOST](#) [Equipo](#) [Servicios](#) [Cursos](#) [Tienda](#) [Contacto](#)

OMM
Medicina Manual Osteopática

[Haz click aquí](#)

Bienvenido a KiproSport®

CONOZCA NUESTROS SERVICIOS



Tipos de web



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

- **Webs corporativas:** Muestran información de la empresa y productos de manera minimalista.
- **Webs e-branding:** Potencian la Marca por medio del diseño visual.
- **Webs e-promotion:** Fomentan la interactividad y buscan concretar ventas offline)
- **Webs e-commerce:** Incluyen la tienda en el mismo sitio.



Catálogo digital



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Catálogo digital

**RAYEN
MAWIDA**
— Pura Calidad —



Miel monofloral

Pureza y exclusividad única en el mundo

Nuestra miel monofloral lleva este nombre porque sobre el 45% del total de granos de polen corresponden a una misma especie vegetal, en este caso el que prepondera es el guindo santo, avalado por análisis organolépticos en laboratorios autorizados.

Esto le otorga un color, fluidez, aroma y sabor distintos a las demás mieles, además de heredar las propiedades biológicas de la flor.

Además, según un estudio recientemente realizado por la Universidad de Concepción, esta cualidad sería única en el mundo, debido a las características del territorio y su flora.



- Herramienta de Marketing.
- Permite mostrar de manera sencilla, visual y descriptiva los productos y servicios que se ofrecen.



Catálogo digital

- El costo es menor que un catálogo físico
- La estética te permitirá proyectar la imagen visual de tu Marca.
- Se puede modificar fácilmente los precios o servicios.
- Se pueden agregar vídeos, modalidades interactivas.
- Es descargable, por lo tanto, se puede ver, aunque se “caiga el internet”.
- Se puede difundir por diferentes medios.
- Facilita la omnicanalidad.



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

RAYEN MAWIDA
— Pura Calidad —

Especificaciones técnicas

Los diferentes productos Rayén Mawida pueden ser adquiridos en los siguientes formatos:

- 1) Frasco de vidrio con tapa metálica en 250 g. y 450 g. para todas las mieles.
- 2) Pote plástico estándar de 1 Kg. sólo para mieles monoflorales, biflorales y multiflorales.

Durabilidad:
La miel monofloral, bifloral y multifloral por estar en estado puro, sin aditivos ni suplementos tiene una duración indefinida.
La miel con sabores tienen una duración de 12 meses desde su fecha de elaboración.

Conservación:
Deben conservarse tapadas, en lugar fresco sin exponerlas a la luz directa del sol o fuentes de calor.
Ninguna miel debe calentarse para no perder sus cualidades nutricionales.

Todas son elaboradas y envasadas por Gregorio Arriagada M, domiciliado en calle Camilo Henríquez n°134, comuna de Santa Bárbara. Nuestra planta posee Resolución Sanitaria n°783 del 17/02/2011, por el Servicio de Salud de la Región del Bío Bío.

Contacto para ventas:
Gregorio Arriagada M., apicultor.
Camilo Henríquez n°134
Santa Bárbara
Región del Bío Bío
Móvil: +56 9 8139 0709
e-mail: gregorioarriagada@gmail.com

Catálogo digital
Beneficios



Redes Sociales

Permiten tener presencia y cercanía con los usuarios en distintas plataformas.

Tu **Marca** debe estar en las redes sociales, sea cual sea tu negocio. Si tu negocio está enfocado a personas corrientes, utiliza redes como Instagram, Facebook, Twitter o incluso Tik Tok. Si tu empresa es más B2B, entonces puedes abrir un perfil en LinkedIn, la red profesional más importante del momento



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)



Redes Sociales-tips



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

1. **Define el target:** ¿Para quién creamos contenido?
2. **Define tu estrategia:** Ideas concretas, aborda temas de la vida cotidiana y relaciónalos con tu negocio, puedes entregar tips, consejos, noticias, datos, imágenes, vídeos, etc.
3. **Sigue Marca y tendencia:** Crea contenido que genere valor para que puedas formar comunidad.
4. **De la vista nace el amor:** Cuida el aspecto visual para que el público te identifique.
5. **Confía en ti:** Sigue tu instinto, nadie conoce el negocio mejor que tú.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



Programación RRSS



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

ConAmor Febrero 2022

TIPO:
Campaña de Navidad
Ebook
Webinar
Publicación instagram
Publicación Facebook
Publicación LinkedIn
Experimento
Otro

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
		Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn		
		1	2	3	4	
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
		Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn		
	7	8	9	10	11	
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
		Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn		
	14	15	16	17	18	
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
		Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn	Publicación instagram Publicación Facebook Publicación LinkedIn		
	21	22	23	24	25	
DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
	28					



Programación RRSS



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

DÍA	FECHA	HORA	MENSAJE	ENLACE	CAMPAÑA	IMAGEN
MARTES						
	01-02-2022	12:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	10
	08-02-2022	12:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	13
	15-02-2022	12:00:00	Que estas vuelta a clases sea con todo! Puedes confiar en nosotros!!!		INFORMACIÓN	16
	22-02-2022	12:00:00	Te gustaría saber otros tips? Síguenos para más información!		TIPS	19
MIÉRCOLES						
	02-02-2022	15:00:00	Te gustaría saber otros tips? Síguenos para más información!		TIPS	11
	09-02-2022	15:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	14
	16-02-2022	15:00:00	Te gustaría saber otros tips? Síguenos para más información!		TIPS	17
	23-02-2022	15:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	20
JUEVES						
	03-02-2022	18:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	12
	10-02-2022	18:00:00	Considera estos beneficios! Síguenos para más tips!		TIPS	15
	17-02-2022	18:00:00	Te gustaría saber más? Síguenos para más información!		TIPS	18
	24-02-2022	18:00:00	Síguenos, puedes confiar en nosotros!		TIPS	21



Valor en RRSS



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

ConAmor 

SABES QUÉ ES UNA CUOTA MORTUORIA?

Es un apoyo para cubrir los gastos fúnebres de un afiliado y es financiado con el saldo que tiene en su cuenta obligatoria, la que puede ayudar a cubrir parte o totalidad del servicio funerario.



Visítanos en www.conamorchile.cl



Seguridad digital



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Debido al uso de Internet, las organizaciones están expuestas a nuevos métodos de robos, fraudes y fuga de información confidencial.

Las más comunes son:

- Ataques a plataformas propias (web-aplicaciones)
- Ataques a clientes
- Daños a la reputación de Marca
- Daños a infraestructura.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)



Área de Venta



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Corresponde a una de las más importante de todas, pues es aquí en donde la empresa genera sus principales ingresos. Esta área se debe encargar de la estrategia de comercialización del producto o servicio, gestionando todos los recursos de la fuerza de venta.

Sistemas de venta

- RRSS
- Web site
- Tienda física
- Tienda virtual



WhatsApp Business para empresas



mercado libre





Comercio electrónico a través de dispositivos móviles



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

El uso de dispositivos móviles permite que te acerques al consumidor en cualquier momento y lugar, y todo indica que en el futuro será el canal principal de contacto con nuestros clientes.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)



Propuesta de valor



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Corresponde al conjunto de productos y/o servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes target (objetivo).

Que genere ventas



Que consiga más clientes

Lo que el cliente estaría dispuesto a pagar de más

Servicio al cliente



Delivery



Empaque



Pequeños regalos



El mayor impacto digital se produce en las personas



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Aunque pueda parecer increíble, la clave de cualquier empresa no está en las tecnologías o herramientas utilizadas, sino en **las personas que forman parte** de la empresa. La digitalización conlleva un **cambio cultural** que los empleados deben asumir cuanto antes. Este reto, nada fácil de asumir, corresponde al **líder de la organización**.





Liderazgo, como tendencia digital



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Escenario de
tendencias



Escenario de
incertidumbre

VOLÁTIL-INCERTIDUMBRE-COMPLEJO-AMBIGUO

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



Perfil digital



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

ADOPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES

PRAGMÁTICO DIGITAL
Domina las competencias digitales, sin embargo no ve valor en el uso para su trabajo diario.

ALTO IMPACTO
Domina las competencias digitales, se espera que las utilice en algunas ocasiones.

INNOVADOR DIGITAL
Conoce y domina las competencias digitales. Las valora y usa en su trabajo diario.

ESCÉPTICO DIGITAL
Tiene algún nivel de dominio de las competencias digitales, sin embargo no ve valor en el uso de éstas.

CONTRIBUIDOR POTENCIAL
No domina las competencias digitales, sin embargo se espera que tenga algún tipo de disposición a adquirirlas.

PIONERO DIGITAL
Domina medianamente las competencias digitales y presenta apertura a adquirir nuevas y utilizarlas.

INACTIVO DIGITAL
Desconoce las competencias digitales y no presenta interés en el la adopción de ellas.

CONTRIBUIDOR ESTÁNDAR
Desconoce las competencias digitales, probablemente presentará algún nivel de apertura a adquirirlas y utilizarlas.

ENTUSIASTA DIGITAL
Desconoce las competencias digitales, sin embargo tendrá una buena aceptación

PREDISPOSICIÓN ANTE EL USO DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES



**¿En qué nivel de perfil
digital me encuentro?**



¿Cuál es mi desafío?





La cultura del cambio

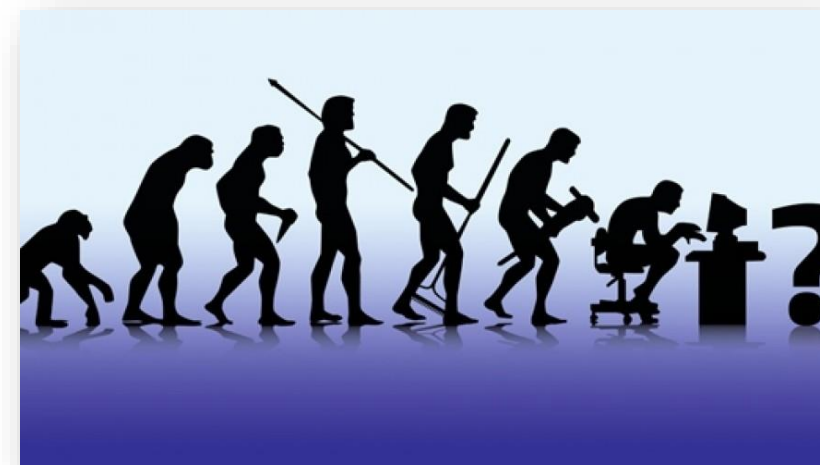


Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano



¿Qué entendemos por cambio?

Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-ND](#)

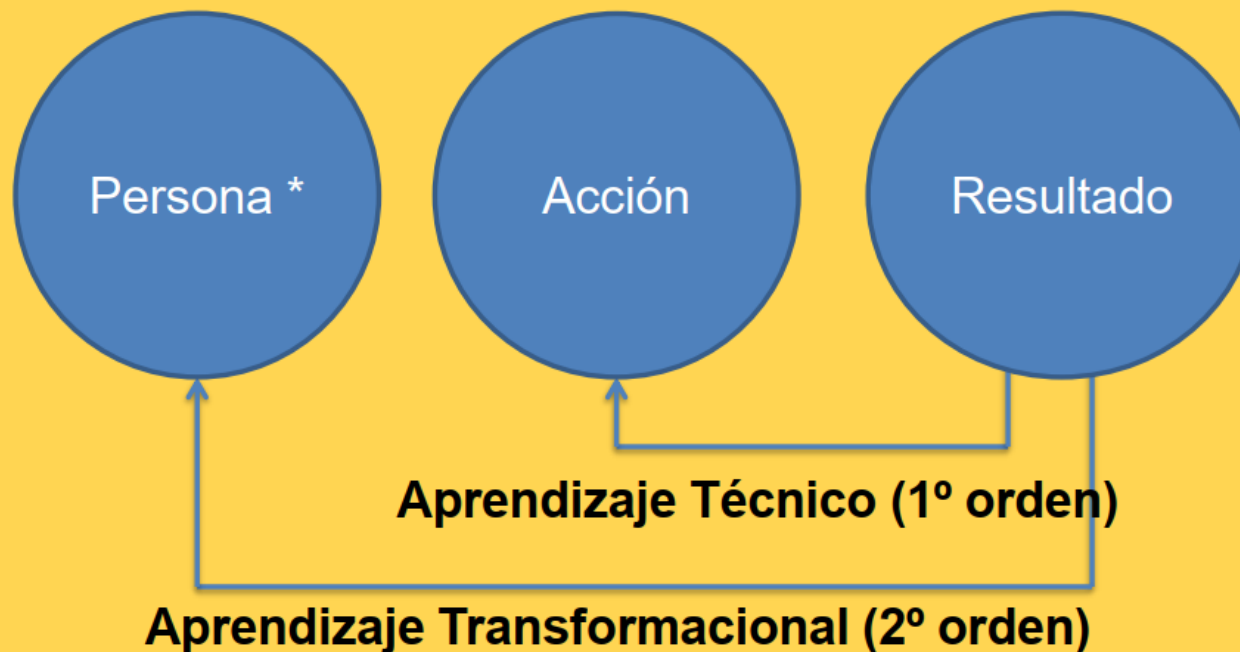


El cambio es Aprendizaje



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

* En el aprendizaje transformacional
produce un cambio en la persona





- ¿Cómo he enfrentado los cambios?
- ¿Desde una mirada de primer orden o de segundo?
- **¿De qué tipo de cambio hablamos al avanzar en un nuevo modelo de venta y distribución como delivery?**



Análisis del cambio



Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano





Trabajo grupal

- Analicen una experiencia de cambio digital del cual sean parte en estos momentos o en un futuro.
- **Señalen en qué consiste el cambio.**
- **Analicen y expliquen respecto de este cambio; la sirena, el cocodrilo, las muletas y el tesoro.**

Bibliografía



Transferecia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

1. Carter, M., & Carter, C. (2020). The Creative Business Model Canvas. Social Enterprise Journal, 16(2). <https://doi.org/10.1108/SEJ-03-2019-0018>
2. • Kotler, P., Harmawan, K. and, & Iwan, S. (2017). Marketing 4.0 Moving from Traditional to Digital. In JohnWiley&Sons, Inc.
3. • Osterwalder, A. (2014). Value proposition design : how to create products and services customers want : get started with. How to Create Products and Services Customers Want.
4. • Osterwalder, A., Pigneur, Y., Smith, A., & Movement, T. (2010). Business model Generation. In Books.google.com (Vol. 30, Issue 5377).
<https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.0307-10.2010>
5. • Ries, E. (2016). The Lean Startup by Eric Ries. The Starta.
6. • Rogers, D. L. (2016). The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. Columbia University Press.



Transferencia Inserción a la
Digitalización de la Micro y
Pequeña Empresa de Talcahuano

Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Marcos Leiva U.

Contacto: marcosleiva@chileconsultor.cl

