



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

# Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Sebastián Núñez Bello.  
Contacto: [sebastian@chileconsultor.cl](mailto:sebastian@chileconsultor.cl)



## Módulos

- Módulo 0: Elementos introductorios para la realización exitosa del curso
- Módulo 1: Introducción al ambiente de negocios Digitales
- Módulo 2: Uso de nuevas tecnologías en los negocios
- Módulo 3: transformación Digital
- Módulo 4: Marketing Digital para las MyPymes

## Clase magistrales

- Clase magistral 1
- Clase magistral 2





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

# Módulo 2: Uso de nuevas tecnologías en los negocios

## Clase N°2



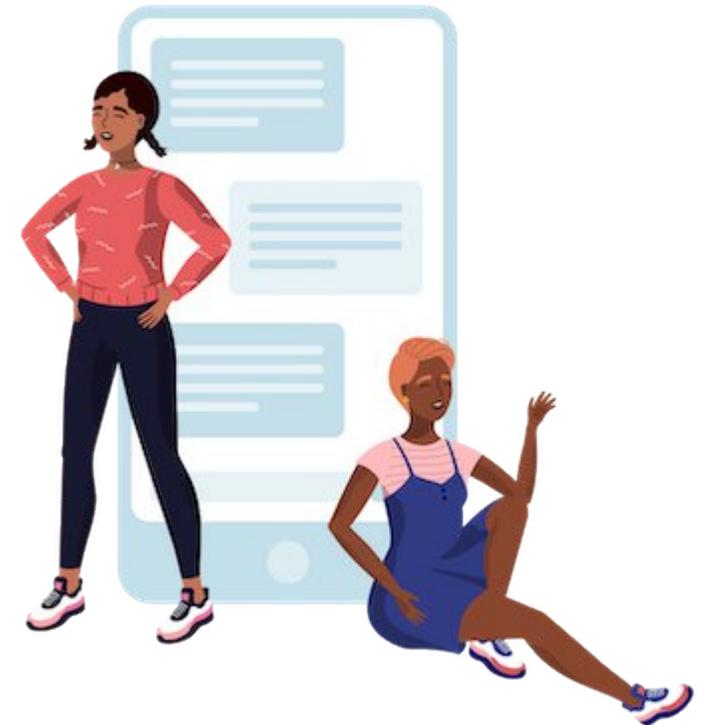
## Contenidos

- Introducción.
- Nuevas tecnologías y modelos de negocios digitales.
- Tecnologías y recursos para la generación de negocios digitales.
- Procesos de transformación de negocios tradicionales a negocios digitales.



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

# Recordemos la clase anterior...





# ¿Qué son las “Herramientas Digitales”?



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

Son programas, paginas web y aplicaciones que están disponibles en internet, que benefician directamente el proceso de realizar distintas acciones y actividades en nuestros negocios.

Las herramientas digitales nos ayudan y facilitan los proceso internos y externos de nuestra empresa, mejorando los tiempos de trabajo, productividad y atencion al cliente.



## ¿Por qué utilizarlas?



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

- Me permite ahorrar recursos como tiempo y dinero.
- Permite tener un control sobre los procesos que realizo.
- Mejora la prevención y soluciones de problemas.
- Mejora la toma de decisiones, al tener un mayor análisis.
- Incentiva una mayor organización, mejorando la productividad.
- Permite ampliar mi rango de clientes y además mejora la conexión con estos.
- Permite realizar diferentes tareas al mismo tiempo.
- Entre varias más, ¿se te ocurre alguna otra? Escríbelas en el chat.



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

**Entonces, ¿Todas las herramientas  
digitales apuntan a lo mismo?**



# Herramientas Digitales



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

## Para Gestión y Procesos Internos

Cuando hablamos sobre herramientas digitales de gestión, nos enfocamos en procesos internos de la empresa, que a su vez, son controlables por cada empresario(a) y/o emprendedor(a).

Estas herramientas pueden contribuir en la implementación de nuevos procesos o mejora de estos mismos, actualizaciones y ayudas en nuestras tareas cotidianas.

## Para Marketing y Procesos Externos

De forma contrario cuando hablamos sobre herramientas para marketing digital, el enfoque es distinto.

En este caso nos enfocamos en procesos internos, pero en menor medida, ya que, la mayoría de nuestros recursos, serán para procesos externos y menos controlables, tales como, clientes, proveedores, publicidad, ventas, etc.



**¿Qué Herramientas Utilizaremos  
en este 2do Modulo?**

**¿Para Gestión o Para Marketing?**



## Tipos de Herramientas Digitales

Herramientas para Organización  
y Planificación.

Son herramientas en las cuales,  
podemos ordenar y planificar,  
nuestras tareas diarias,  
semanales o mensuales.

Herramientas para Búsqueda de  
Información y Contenidos.

Sirve para buscar y localizar,  
datos, información, noticias,  
ayudas, entre otros.

Herramientas para  
Almacenamiento y Seguridad.

Son “Bibliotecas” que nos  
permite guardar y distribuir  
nuestros datos e informaciones  
relevantes, ya sea, en la nube o  
de forma física, brindando un  
resguardo a nuestro negocio.



## Tipos de Herramientas Digitales

Herramientas para Difusión.

Estas herramientas son el mecanismo por el cual, se pueden compartir la información que queremos entregar.

Herramientas para Comunicación.

Son las mas utilizadas para interactuar y comunicarnos con los demás usuarios/clientes y personas, ya sea, de manera sincrónica o asincrónica.

Herramientas para Procesos Internos

Estas herramientas, nos ayudan en procesos específicos y que son de suma importancia en nuestro negocio, tales como, control de inventarios, contabilidad, costos e ingresos.



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



# Herramientas para Organización y Planificación





# Herramientas para Organización y Planificación.

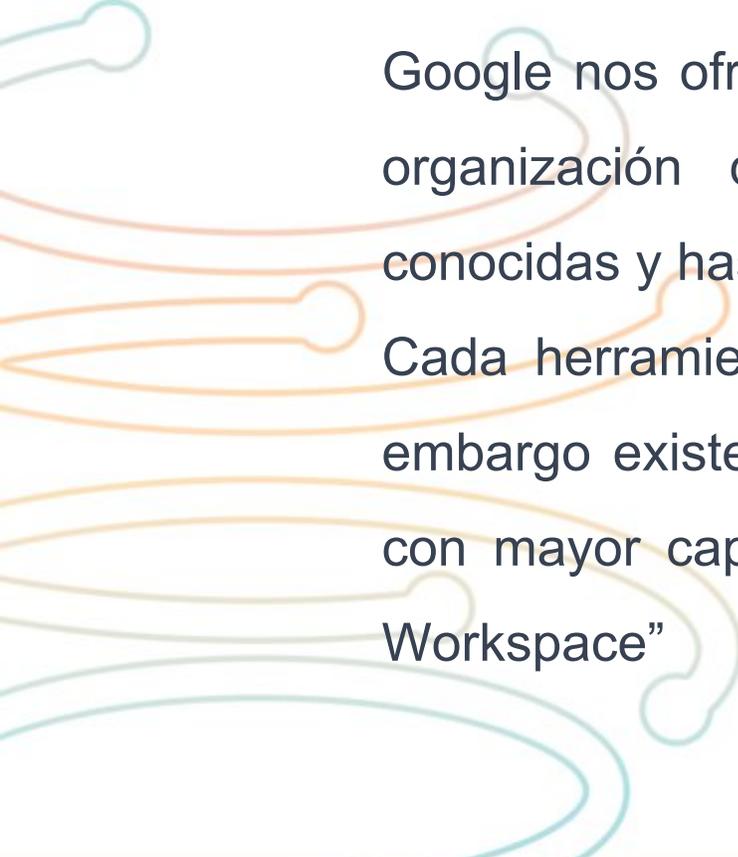


Transferencia Inserción a la  
Digitalización de la Micro y  
Pequeña Empresa de Talcahuano

## Google

Google nos ofrece distintas herramientas gratuitas para la planificación y organización de nuestro emprendimiento, quizás muchas de estas conocidas y hasta utilizadas, pero no por eso las podemos dejar atrás.

Cada herramienta de Google, puede ser utilizada de forma gratuita, sin embargo existe un espacio exclusivo (de paga mensual) para administrar con mayor capacidad las tareas diarias, todo esto a través, de “Google Workspace”



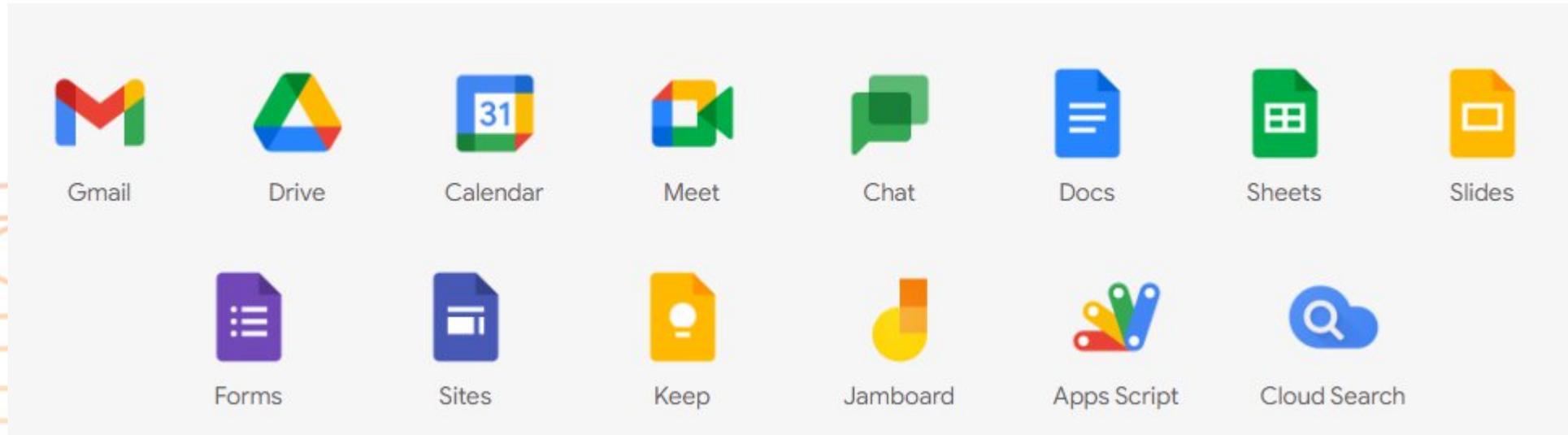


# Herramientas para Organización y Planificación.



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

## Herramientas digitales disponibles en Google Workspace



Gmail - Drive - Calendario - Meet - Chat - Documentos - Hojas de calculo - Presentaciones -Keep - Sitios - Formularios

**Revisemos las mas importantes**



# Herramientas para Organización y Planificación.



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



## Gmail



Por excelencia es una de las herramientas mas utilizadas, sin necesitar una gran descripción, Gmail nos permite comunicarnos de manera formal, con clientes, proveedores, inversionistas, instituciones, etc.

Existe la versión gratuita, el cual, brinda variadas opciones y la versión de pago, implementando nuevas características a nuestro correo electrónico.



# Herramientas para Organización y Planificación.



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



## Gmail



La opción de pago de Gmail se realiza a través de Google Workspace, el cual, una de sus mejores características es darle mas profesionalismo a través de un correo electrónico personalizado. Por ejemplo: Sebastian@suempresa.cl , esto afecta positivamente el aspecto de su negocio brindando una mayor confianza de sus clientes.

En cuanto a seguridad, Gmail impide que mas del 99.9% del spam llegue a sus usuarios, además de la suplantación de identidad, denominado “Phishing” y software maliciosos.



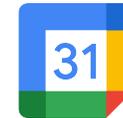
# Herramientas para Organización y Planificación.



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



## Calendario



Si hablamos de planificación, Google Calendario es ideal para organizar y planificar nuestras tareas diarias, reuniones o viajes, ya sea, en nuestro ámbito laboral o nuestra vida personal.

Al estar directamente relacionado con Gmail, cualquier invitación o planificación que llegue a nuestro correo, automáticamente se agregara a nuestro calendario, notificándonos minutos antes de dicho evento.



# Herramientas para Organización y Planificación.



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



## Calendario



Existe la versión gratuita, el cual, cada uno de ustedes la tiene disponible en su celular, nos permite agendar reuniones, crear recordatorios para días y horas específicas, crear alarmas a través de estos recordatorios, eliminar y crear nuevas tareas, entre muchas otras funciones

Existe también la versión de pago, el cual, se adquiere con Google Workspace, brindando funciones Premium, como:

Opciones para confirmar asistencia, ubicaciones de trabajos para poder compartir, establecer horario laboral y rutinas y agendar citas.



# Herramientas para Organización y Planificación.



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

## Calendario



Démosle un vistazo a esta fácil pero potente herramienta de planificación



<https://www.youtube.com/watch?v=gYL8I8nRjMc>



# Herramientas para Organización y Planificación.



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



## Keep (Notas)



Si Google Calendar es ideal para planificar actividades, Keep va muy de la mano con la herramienta anterior, ya que, al igual que en cualquier app de notas, puedes anotar ideas, pensamientos, listas de cosas por realizar, tareas, etc. Pero esta vez puedes añadir videos, fotos, audios o archivos, para que no se te escape nada.

Todo esto de forma muy simple y con una interfaz amigable para cada usuario/a, permitiendo compartir en tiempo real con demás personas, colegas o socios.



# Herramientas para Organización y Planificación.



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

## Drive



La herramienta de Google Drive, permite almacenar cada uno de sus archivos, datos e información relevante, además de acceder a estos en el momento en que estime conveniente y controlar la forma en que se comparten estos datos.

Drive tiene diversas de almacenamiento, pero de igual manera, es sumamente útil al momento de planificar y organizar, el hecho de que cada trabajador o socio, tenga disponible toda la información en tiempo real, permite realizar actividades de forma eficiente y eficaz.



**Visitemos Google Drive**



# Herramientas para Organización y Planificación.



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

## Drive



De forma gratuita cada usuario tiene 15 GB de almacenamiento.

Si necesitas aumentar esta capacidad existen distintos planes que se acomodan a las distintas necesidades, ya sea, de forma personal o en tu ámbito laboral.

De forma Individual/Personal, existe Google One, el cual, es una versión de pago de Google que brinda mayor almacenamiento en Drive.

De forma laboral, tenemos, el ya mencionado Google Workspace.



**Te mostramos los precios, a continuación**

# Google Workspace



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

MÁS POPULARES

## Business Starter

**\$6** USD

por usuario al mes, compromiso de 1 año

Comience ahora

- ✓ Correo electrónico empresarial personalizado y seguro
- ✓ Videoconferencias de 100 participantes
- ✓ 30 GB de almacenamiento conjunto por usuario\*
- ✓ Controles de seguridad y administración
- ✓ Asistencia estándar

## Business Standard

**\$12** USD

por usuario al mes, compromiso de 1 año

Comience ahora

- ✓ Correo electrónico empresarial personalizado y seguro
- ✓ Videoconferencias de 150 participantes y función de grabación
- ✓ 2 TB de almacenamiento conjunto por usuario\*
- ✓ Controles de seguridad y administración
- ✓ Asistencia estándar (posibilidad de pagar la actualización al plan de Asistencia mejorada)

## Business Plus

**\$18** USD

por usuario al mes, compromiso de 1 año

Comience ahora

- ✓ Correo electrónico empresarial personalizado y seguro, detección electrónica y retención
- ✓ Videoconferencias de 500 participantes, función de grabación y seguimiento de asistencia
- ✓ 5 TB de almacenamiento conjunto por usuario\*
- ✓ Controles de seguridad y administración mejorados, incluidos Vault y administración avanzada de extremos
- ✓ Asistencia estándar (posibilidad de pagar la actualización al plan de Asistencia mejorada)

## Enterprise

Comuníquese con el equipo de Ventas para conocer los precios

Comunicarse con Ventas

- ✓ Correo electrónico empresarial personalizado y seguro, detección electrónica, retención y encriptación S/MIME
- ✓ Videoconferencias de 1000 participantes, función de grabación, seguimiento de asistencia, reducción del ruido y transmisiones en vivo para el dominio
- ✓ 5 TB de almacenamiento conjunto por usuario, con la capacidad de solicitar más\*
- ✓ Controles de seguridad, administración y cumplimiento avanzados, incluidos Vault, DLP, regiones de datos y gestión de extremos empresariales
- ✓ Asistencia mejorada (posibilidad de pagar la actualización al plan de Asistencia premium)

# Google One



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

15 GB

Plan actual

## Incluye

- ✓ 15 GB de almacenamiento

Prueba de 1 mes/es

Básico  
100 GB

~~\$1.400~~ \$0 por mes  
durante 1 mes  
\$1.400/month después

Obtener oferta

Cancela cuando quieras. [Se aplican condiciones.](#)

## Google One incluye

- ✓ 100 GB de almacenamiento
- ✓ Expertos de Google
- ✓ Comparte el plan con hasta 5 personas
- ✓ Más funciones de edición de Google Fotos
- ✓ Beneficios adicionales para miembros

Prueba de 1 mes/es

Standard  
200 GB

~~\$1.900~~ \$0 por mes  
durante 1 mes  
\$1.900/month después

Obtener oferta

Cancela cuando quieras. [Se aplican condiciones.](#)

## Google One incluye

- ✓ 200 GB de almacenamiento
- ✓ Expertos de Google
- ✓ Comparte el plan con hasta 5 personas
- ✓ Más funciones de edición de Google Fotos
- ✓ Beneficios adicionales para miembros

Prueba de 1 mes/es

Premium  
2 TB

~~\$7.090~~ \$0 por mes  
durante 1 mes  
\$7.090/month después

Obtener oferta

Cancela cuando quieras. [Se aplican condiciones.](#)

## Google One incluye

- ✓ 2 TB de almacenamiento
- ✓ Expertos de Google
- ✓ Comparte el plan con hasta 5 personas
- ✓ Más funciones de edición de Google Fotos
- ✓ Beneficios adicionales para miembros
- ✓ Funciones premium de Google Workspace



# Planificación y la buena gestión del tiempo.



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

Las herramientas digitales prácticamente nos facilitan la vida, sin embargo, existe una herramienta no digital, que podemos complementar a nuestra planificación diaria o semanal, denominado “Los 4 cuadrantes del tiempo”

Esta herramienta nos permite identificar actividades Importantes y no Importantes, además de actividades Urgentes y no Urgentes

**Para ti, ¿Las actividades Importante y Urgente son lo mismo?  
Comentemos...**



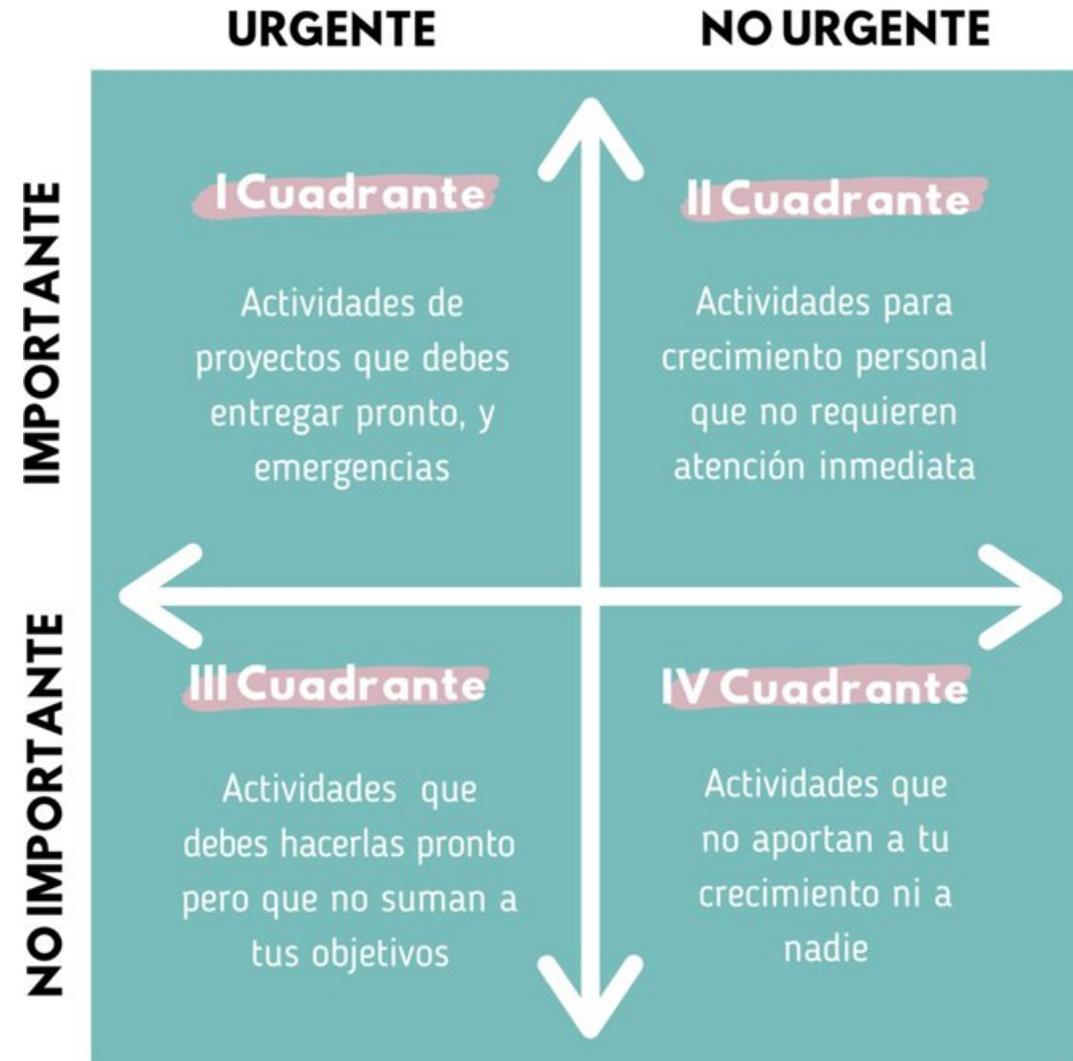
# Planificación y la buena gestión del tiempo.



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

## ¿En que se diferencian?

- Las actividades urgentes son aquellas que requieren tu atención inmediata, es decir, AHORA YA.
- Las actividades importantes no tienen ese carácter de prioridad en términos temporales, sin embargo, son fundamentales para triunfar en la vida.





# Práctica

¡¡Manos a la obra!!



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

Identifica un mínimo de 3 Actividades Importantes  
2 Actividades Urgentes (que han sucedido o pueden suceder)  
Y 2 Actividades de Ocio, eso que haces en tu tiempo libre.

Las 3 actividades importantes identificadas, planifícalas y organízalas a través de una herramienta digital.



# Herramientas para Organización y Planificación.



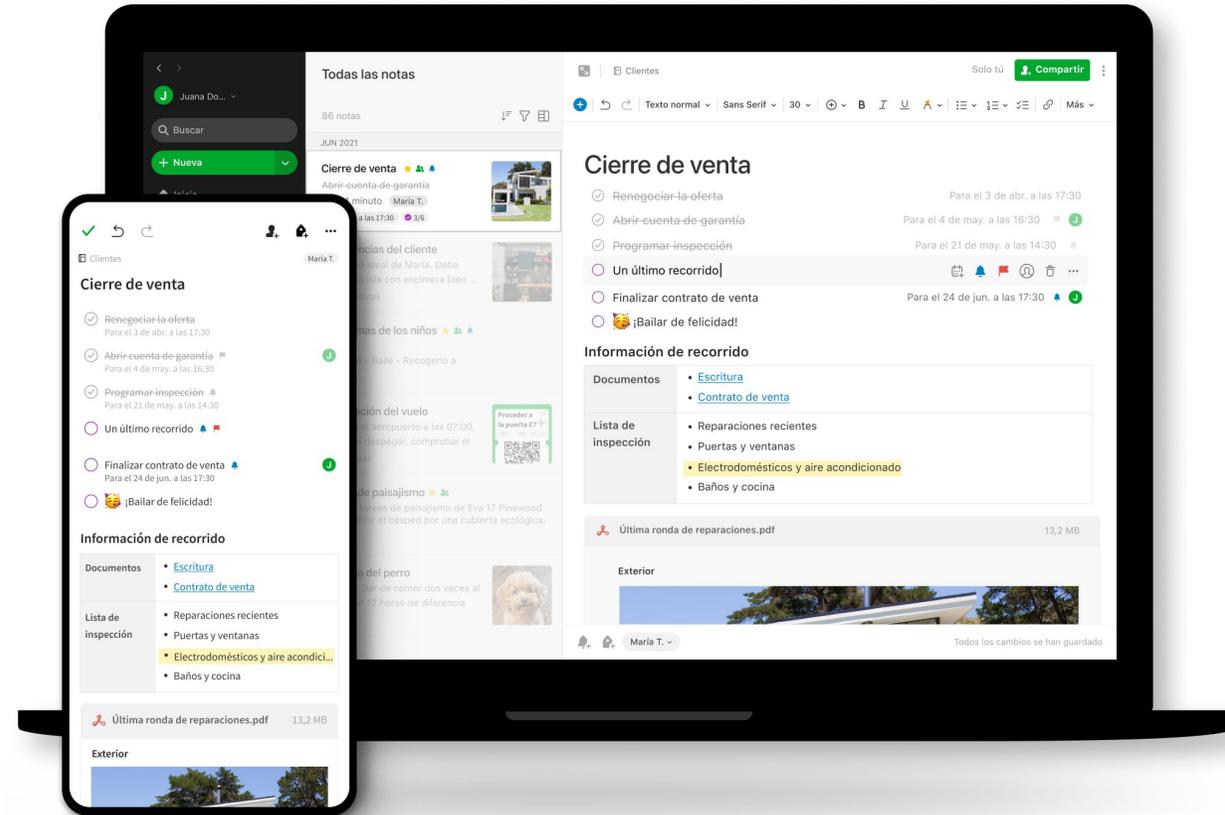
Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

## Evernote



Evernote es prácticamente una oficina en tu celular o computador. Te permite tomar notas de texto y aun más, añadirles fotos, archivos, recordatorios, entre otros.

Planificar proyectos y abordar tareas pendientes, añadiendo fechas y avisos a las tareas, además te permite configurar tareas que son recurrentes, ya sea, semanales o mensuales, de esta forma es muy difícil que se nos pase por alto alguna actividad.



Conozcamos sus Precios



FREE

0 CLP

Captura ideas y encuéntralas rápidamente

- ✓ Realiza buenas anotaciones
- ✓ Sincroniza hasta 2 dispositivos
- ✓ 60 MB de cargas mensuales
- ✓ Tamaño máximo de nota de 25 MB
- ✓ Organízate con el panel de Inicio y los 3 widgets
- ✓ Mantente al día de todo con las tareas en las notas
- ✓ Encuentra tus cosas rápidamente gracias a las búsquedas y etiquetas
- ✓ Capturar páginas web
- ✓ Adjunta archivos PDF, recibos, archivos, fotos, imágenes y documentos

Empezar

PERSONAL

~~3500 CLP~~

2242 CLP / MES

Paga 26.900 CLP / AÑO

Mantén tu casa y familia organizados

← TODAS LAS FUNCIONES DE FREE, MÁS:

- ✓ Sincroniza en un número ilimitado de dispositivos
- ✓ 10 GB de cargas mensuales
- ✓ Tamaño máximo de nota de 200 MB
- ✓ Personaliza Inicio y accede a widgets adicionales
- ✓ Conecta la cuenta principal de Google Calendar
- ✓ Añade fechas de entrega, recordatorios y notificaciones a tus tareas
- ✓ Gestiona tus tareas en un solo lugar
- ✓ Obtén acceso sin conexión en dispositivos móviles y escritorio
- ✓ Busca texto dentro de imágenes, documentos y archivos PDF
- ✓ Crear plantillas personalizadas
- ✓ Marca imágenes y archivos PDF

Elige Personal

PROFESSIONAL

~~3900 CLP~~ 3158 CLP /

MES

Paga 37.900 CLP / AÑO

Aborda cualquier proyecto, en el trabajo o en casa

← TODAS LAS FUNCIONES DE PERSONAL, MÁS:

- ✓ Guarda dos veces más contenido con cargas mensuales de 20 GB
- ✓ Acceso a todos los widgets y personalización para Inicio
- ✓ Conecta cuentas personales y laborales de Google Calendar
- ✓ Crea, gestiona y asigna tareas a terceros y sigue su progreso con facilidad
- ✓ Utiliza términos booleanos para refinar los resultados de tu búsqueda
- ✓ Encuentra contenido por ubicación con la búsqueda geográfica
- ✓ Exporta libretas como archivos PDF
- ✓ Integra con Slack, Salesforce, Microsoft Teams, y otros

Elige Professional



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



# Evernote

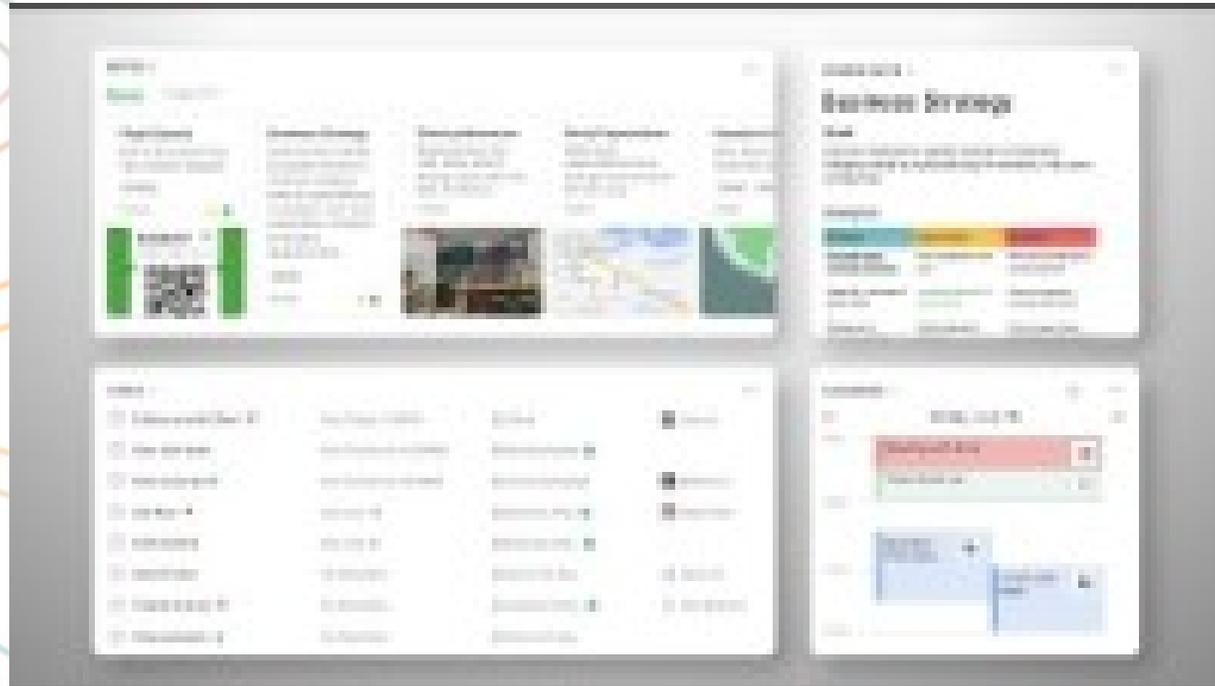


# Herramientas para Organización y Planificación.



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

## Evernote



<https://www.youtube.com/watch?v=NgkCgqlogcY>



# Herramientas para Organización y Planificación.



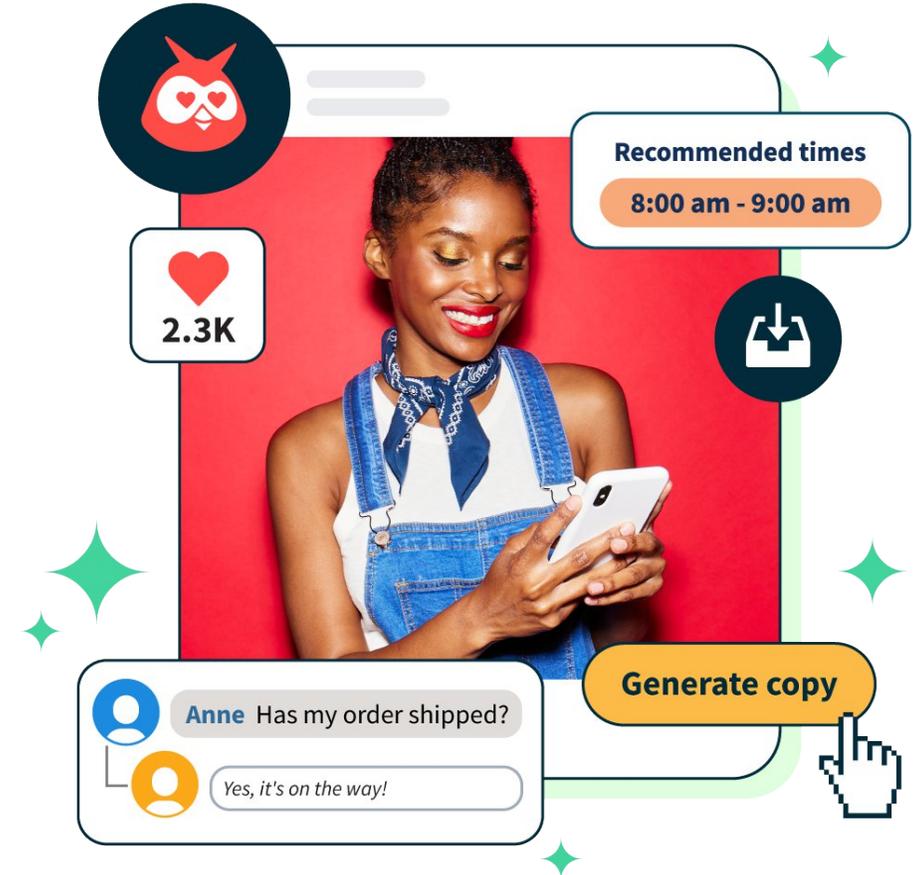
Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

## Hootsuite

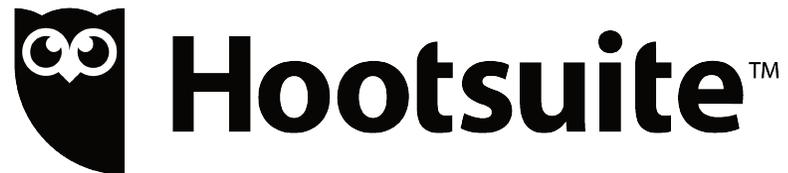


Hootsuite es una herramienta digital enfocada en crear, programar y publicar de forma automática (según los parámetros que haya establecido) cualquier tipo de contenido para tus redes sociales, indicando también, en que horas se puede lograr un mayor alcance en donde se publique dicho contenido.

Brindando una planificación perfecta en cuanto a contenido de redes sociales, ya no es necesario estar cada día publicando contenido, solo se programa una vez a la semana o mes y a disfrutar.



**Sin embargo es una herramienta de pago**



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

## Professional

\$99 /mo\*

Prueba gratuita de 30 días

[Sáltate la prueba y consigue un 20 % de](#)

1 usuario

10 cuentas sociales



- ✓ Publicaciones ilimitadas
- ✓ Programación de publicaciones
- ✓ Accede a tus mensajes desde una única bandeja de entrada

## Team

\$249 /mo\*

Prueba gratuita de 30 días

[Sáltate la prueba y consigue un 20 % de](#)

3 usuarios

20 cuentas sociales



- Todas las ventajas de **Professional** y además:
- ✓ Roles y permisos
  - ✓ Asignar publicaciones a los miembros del equipo

## Business

\$739 /mo\*

Solicitar una demo

[o Comprar ahora](#)

5 usuarios

35 cuentas sociales



Todo lo que hay en la edición **Team** y además:

- ✓ Procesos de aprobación
- ✓ Etiquetado entrante/saliente
- ✓ Respuestas guardadas y conversación de resolución automática
- ✓ Biblioteca de contenido y recursos
- ✓ Atención al cliente de Hootsuite

## Enterprise Personalizado

Solicitar una demo

A partir de 5 usuarios

A partir de 50 cuentas sociales



Todas las ventajas de **Business** y además:

- ✓ Gestión de anuncios en redes sociales
- ✓ Análisis e informes de anuncios sociales
- ✓ Promoción por parte de los empleados
- ✓ Informes de productividad del equipo
- ✓ Herramientas de automatización adicionales para el servicio de atención al cliente de redes sociales

Pero, ¿Existirán herramientas similares a Hootsuite, pero que sean gratuitas o aun costo menor?

Vamos con ello...



# Herramientas para Organización y Planificación.



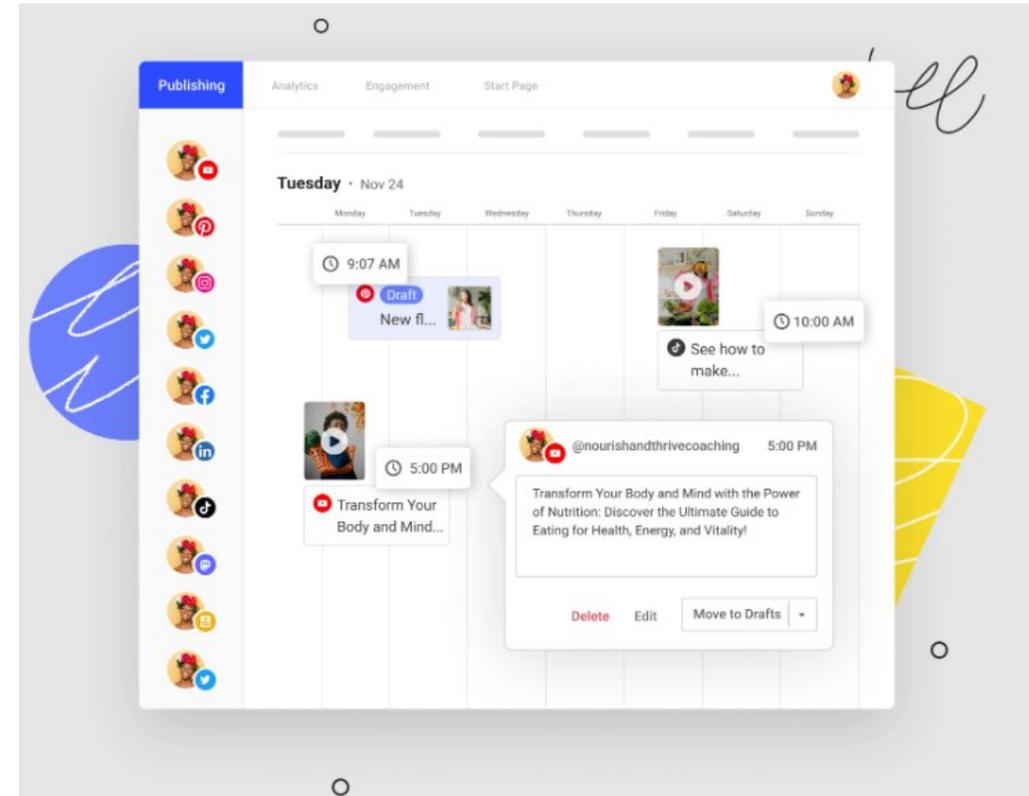
Transferencia Inserción a la Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

## Buffer



Buffer es una alternativa real a Hootsuite, posee funciones avanzadas disponibles y parecidas a la herramienta anterior, pero a un precio mucho mas accesible, enfocándose no solo en las grandes empresas, si no a pymes y freelancers.

Posee una interfaz fácil de usar, además de un plan gratuito para usuarios con necesidades básicas, incluye herramientas de edición visual para planificar y crear historias de Instagram.



**Conozcamos sus precios**

## Gratis

Para particulares y empresas que se inician en las redes sociales.

Empezar

ps0

Conecta hasta 3 canales

- ✓ Herramientas de planificación y publicación
- ✓ Creador de páginas de destino
- ✓ Asistente de IA

## Esenciales

Para profesionales que utilizan herramientas de publicación, análisis y participación.

Pruébalo gratis durante 14 días

ps6 / mensual  
para 1 canal

Agrega canales adicionales por \$ 6 /mes  
Facturado mensualmente

- ✓ **Funciones gratuitas, además de:**
- ✓ herramientas de participación
- ✓ Informes analíticos

## Equipo

Para equipos que desean usuarios, colaboración e informes ilimitados.

Pruébalo gratis durante 14 días

ps12 / mensual  
para 1 canal

Agrega canales adicionales por \$ 12 /mes  
Facturado mensualmente

- ✓ **Características esenciales, además de:**
- ✓ Miembros del equipo y clientes ilimitados
- ✓ Borrador de herramientas de colaboración

## Agencia

Para agencias de marketing con 10 o más canales.

Pruébalo gratis durante 14 días

ps120 / mensual  
para 10 canales

Agrega canales adicionales por \$ 6 /mes  
Facturado mensualmente

- ✓ **Características del equipo, más:**
- ✓ Acceso y permisos personalizados
- ✓ Precios favorables a la agencia





# Herramientas para Búsqueda de Información y contenido



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

## Google



El motor de búsqueda líder y mas utilizado por todas y todos, sin duda Google revoluciono el navegar por internet, gracias a su velocidad, buena interfaz y accesibilidad, permite que cualquier información se pueda encontrar en cosa de segundos.



# Herramientas para Búsqueda de Información y contenido



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

## Pinterest

Pinterest es el motor de búsqueda ideal cuando necesites inspirarte, permite crear y organizar en tableros personales todo sobre imágenes y algunos videos, brinda imágenes gratuitas sobre lo que necesites, idealmente en contenido para Redes Sociales, en algunos casos las imágenes están enlazadas a la pagina web del autor, aumentando la información recolectada.



**Démosle un vistazo**



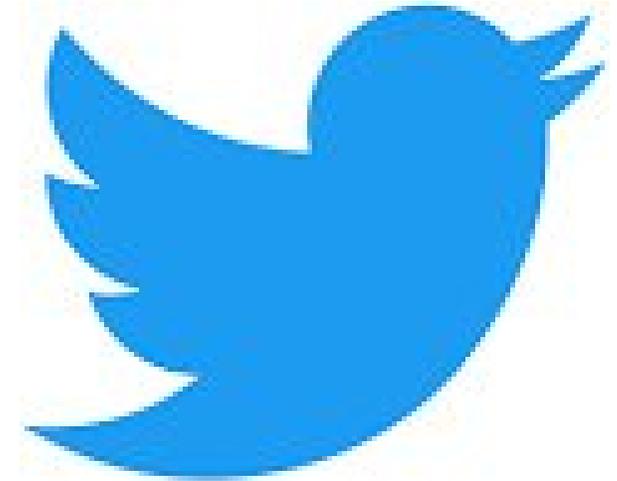
# Herramientas para Búsqueda de Información y contenido



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

## Twitter

Quizás no es la red social mas usada por la mayoría de los usuarios, como tiktok, Instagram o Facebook, pero si se trata de estar actualizado/a en las noticias diarias, conocer nuevos anuncios y estar al día en el mundo nacional, internacional y laboral, Twitter es la red social ideal para llenarse de información relevante, actualizada y verificada.





# Herramientas para Búsqueda de Información y contenido

## Tiktok



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

Es la red social de moda desde hace 2 a 3 años, permite subir contenido en formato de video y las posibilidades de llegar a mas personas o hacerse viral, es muy alta en comparación a otras redes sociales.

Si hablamos de buscar información Tiktok nos permite estar al día, en cuanto, a tendencias, audios y videos virales, los cuales podemos replicar en nuestro negocio debido a la cantidad de usuarios y videos existentes, ahora permite informarse en cosa de segundos, si bien, no es 100% verídica la información, tiene una accesibilidad mucho mas fácil.





# Herramientas para Búsqueda de Información y contenido



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

## Youtube

Youtube es la biblioteca o red de videos mas grande que exista, pionera en este ámbito, al igual que Google nos permite encontrar y recabar un sinfín de información relevante para nuestro negocio o emprendimiento, nos permite solucionar problemas a través de “tutoriales” y si queremos implementar o aprender hasta lo mas básico, aquí estará disponible



YouTube



# Desafío



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

A continuación daremos a conocer un caso práctico, el cual, cada uno de ustedes se convertirá en asesores profesionales.

Deben leer detalladamente el proceso y lo que realiza dicha empresa, luego de leerlo deben resolver lo que se les plantea de manera grupal.

Como equipo deben anotar cada consejo y recomendación que se les pida, ya teniendo definidas sus recomendaciones, un/a representante por grupo, debe dar a conocer sus consejos ya descritos como equipo de trabajo.



# Desafío



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

Una pequeña empresa dedicada al arriendo de andamios necesita la asesoría de ustedes en relación con varios problemas que le aquejan en el día a día en su negocio.

María Soledad, la encargada administrativa, se comunica con ustedes por un WhatsApp personal, para pedirles una reunión y así comenzar a trabajar en una propuesta de solución a sus problemas.

Llega el día de la reunión y ustedes estacionan sus vehículos fuera de la empresa, en un espacio que queda entre la vereda y el portón de la empresa. Luego de estacionar, se acercan al portón (porque por lo visto no existe una puerta de ingreso) ahí se dan cuenta de que no hay nadie para abrirles y tampoco algún medio que les permita avisar de su llegada.



# Desafío



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

Ante esta situación, comienzan a escribirle a María Soledad por WhatsApp, y así avisarle de que ustedes habían llegado a la reunión. Luego de 5 minutos de espera, aún María Soledad no recibe el mensaje y, por lo tanto, ustedes comienzan a llamar (por medio de su voz) y golpear el portón, por si alguien de la empresa está cerca para abrirles.

Finalmente, luego de un rato, se acerca un trabajador y abre el portón.

El trabajador, no sabía de la reunión e indica que él mismo es el portero (además, de operador en terreno) y que irá a preguntar a la oficina administrativa para que den la autorización de ingreso.

En todo este tiempo ustedes han esperado fuera del portón, de pie y por cerca de 20 minutos.



# Desafío



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

De pronto, el portón se abre y aparece María Soledad, quien los saluda a cada uno y los invita a ingresar. Pide disculpas por no abrir antes, pero que estaba muy ocupada atendiendo el teléfono y que ni siquiera se había dado cuenta de los mensajes por WhatsApp.

Luego de caminar uno minutos, llegan a un container en donde se encuentra la oficina de María. Una vez dentro ustedes se dan cuenta de que el televisor está encendido a un alto volumen, además, identifican que existe un computador, un teléfono de red y una ventanilla que permite ver todo el patio de operaciones de la empresa.



# Desafío



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

Luego de conversar algunos minutos para “romper el hielo” de la reunión, María Soledad, comienza a contarles sobre proceso del negocio el cual se resume de la siguiente forma:

1. Hay clientes que llegan de forma presencial y otros que llaman por teléfono.  
En ambos casos han existido reclamos por la espera de atención para que los atiendan.
2. Estos clientes principalmente llegan gracias al “boca a boca” de otros clientes.
3. Entonces, lo primero que necesitan es poder mejorar la comunicación con ellos.



# Desafío



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

Cada cliente indica (de forma presencial por teléfono); el número de andamios y el tiempo que necesita de arriendo, según ese requerimiento se realiza una cotización a mano la cual es escaneada y enviada por correo al cliente.

En este punto María Soledad, indica que necesita **mejorar la eficiencia del proceso** de envío de cotizaciones.

Si el cliente acepta dicha cotización, se comienza a coordinar el retiro de los andamios desde el patio de carga. Y aquí, existe otro problema, porque cada vez que se levanta un requerimiento de andamios, María Soledad, debe comenzar a gritar por la ventanilla, para avisarle a los trabajadores de patio que preparen los andamios. Pero, hay veces en que los gritos no bastan y es así como debe ir presencialmente a avisarles a los trabajadores. Lo cual resulta una pérdida de tiempo y riesgo de perder un llamado de un nuevo cliente.



# Desafío



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

Mientras todo esto ocurre, ha pasado que hay clientes que están fuera del portón tratando de ingresar al recinto.

Actualmente, los clientes han bajado la demanda de arriendo de andamios y necesitan una propuesta que les permita **captar a nuevos clientes** y **potenciar su marca** de arriendo de andamios.

De forma simple y en grupo expliquen

¿Qué consejos le darían ustedes a María Soledad?



# Linkografía



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

1. <https://pixabay.com/es/photos/concepto-hombre-documentos-persona-1868728/>
2. <https://workspace.google.com/intl/es/>
3. <https://evernote.com/intl/es/why-evernote>
4. <https://www.hootsuite.com/es>
5. <https://buffer.com/pricing>
6. <https://1000marcas.net/>
7. <https://pixabay.com/es/illustrations/%C3%A1rbol-estructura-redes-internet-200795/>
8. <https://pixabay.com/es/illustrations/tiktok-logo-marca-app-logotipo-5962992/>
9. <https://pixabay.com/es/vectors/youtube-bot%C3%B3n-sitio-web-enlace-url-667451/>



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

# Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Sebastián Núñez Bello.  
Contacto: [sebastian@chileconsultor.cl](mailto:sebastian@chileconsultor.cl)