



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

# Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Sebastián Nova Sepúlveda  
Contacto: [sebanova@chileconsultor.cl](mailto:sebanova@chileconsultor.cl)



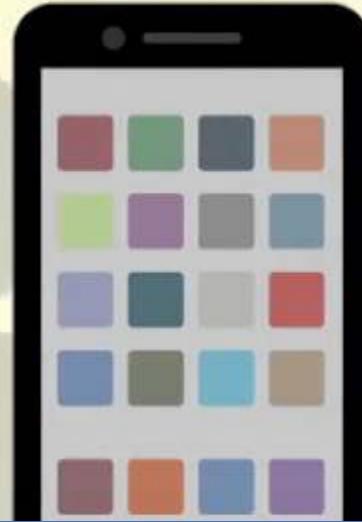


Transferencia Inserción a la  
Digitalización de la Micro y  
Pequeña Empresa de Talcahuano

# Repaso Evaluación



# PROPUESTA DE VALOR



 ¿Que es la propuesta de valor?

- La propuesta de valor no se trata solo de un producto o servicio en sí, sino de cómo ese producto o servicio resuelve problemas o satisface necesidades específicas de los clientes de una manera única y significativa. Además, la propuesta de valor puede incluir otros elementos, como la atención al cliente, la calidad del servicio, la experiencia del usuario y otros factores que contribuyen a la satisfacción y lealtad del cliente.

# LIENZO DE PROPUESTA DE VALOR

PROPUESTA DE VALOR

SEGMENTO DE MERCADO



ENCAJE



# LIENZO DE LA PROPUESTA DE VALOR



Elaborar cremas para zapatos impermeabilizantes y repelentes al agua que además le den brillo a los zapatos, para dejarlos como si fuera nuevo





# 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.





## ¿Quién es un consumidor digital?

- Un consumidor digital es una persona que utiliza activamente la tecnología y los medios digitales para buscar, evaluar, comprar y consumir productos y servicios. Este término se refiere a aquellos individuos que han adoptado ampliamente el uso de dispositivos electrónicos, como computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos conectados a Internet, para realizar transacciones comerciales, obtener información y entretenerse.



# Características del consumidor digital



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

- 1. Acceso a Internet:** Un consumidor digital tiene acceso regular a Internet.
- 2. Uso de dispositivos móviles:** Utiliza dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas para realizar actividades en línea.
- 3. Interacción en redes sociales:** Los consumidores digitales participan activamente en redes sociales y plataformas de medios sociales para comunicarse con otros.
- 4. Compras en línea:** Prefieren realizar compras a través de tiendas en línea y aplicaciones.
- 5. Consumo de contenido digital:** Acceden a una amplia gama de contenido digital.
- 6. Sensibilidad a la tecnología:** Están abiertos a adoptar nuevas tecnologías y herramientas digitales.

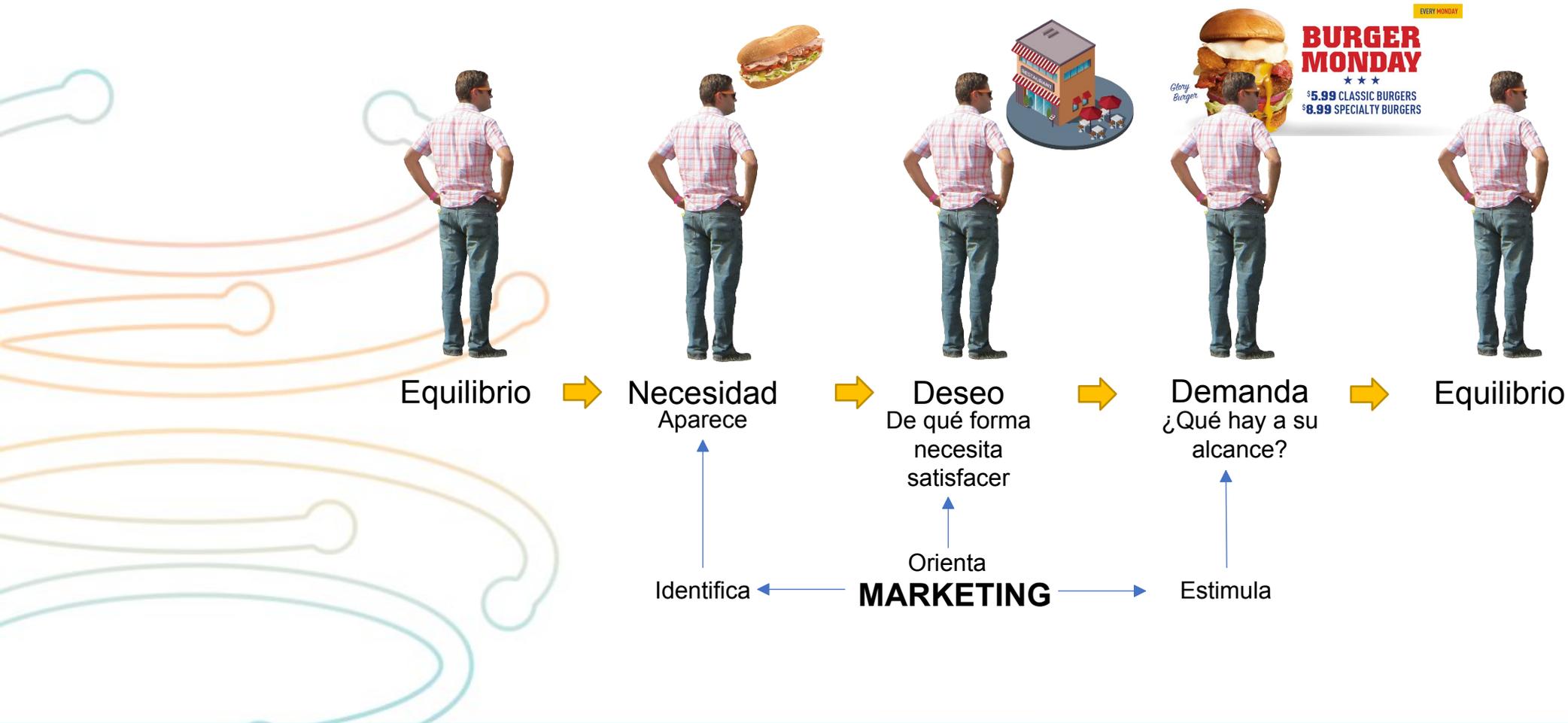


# Necesidades del Mercado

Necesidad, deseo y demanda



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

Es una herramienta estratégica que se utiliza para evaluar y analizar la situación de una empresa

- **Fortalezas:** Se refiere a los atributos internos y positivos de la entidad.
- **Oportunidades:** Son factores externos favorables a la entidad.
- **Debilidades:** Representan los aspectos internos y negativos que deben ser mejorados o corregidos.
- **Amenazas:** Son factores externos que pueden afectar negativamente a la entidad.

# Fortalezas

Experiencia de nuestros empleados  
Ubicación del local  
Servicio al cliente



# Debilidades

Desconocimiento del entorno digital  
Calidad de los productos  
Costes ajustados



ANÁLISIS  
**FODA**  
DE UN RESTAURANTE



Tendencia de consumo  
Apoyo de las instituciones  
Apertura de nuevas líneas de negocio

# Oportunidades



La competencia  
Limitación Proveedores  
Crisis económica y subida de impuestos

# Amenazas



# FODA



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





# Objetivos SMART



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

## Objetivo: Reducir el tiempo de respuesta al cliente en un 50% en el próximo trimestre

- **Específico (Specific):** El objetivo es claro y preciso en cuanto a lo que se quiere lograr. En este caso, se quiere reducir el tiempo de respuesta al cliente
- **Medible (Measurable):** El objetivo debe ser cuantificable para poder medir el progreso y el éxito. En este caso, se mide la reducción del 50% en el tiempo de respuesta al cliente
- **Alcanzable (Attainable):** El objetivo debe ser realista y alcanzable. En este caso, una reducción del 50% en el tiempo de respuesta al cliente en un trimestre es un objetivo alcanzable.
- **Relevante (Relevant):** El objetivo debe ser relevante y coherente con los objetivos y metas más amplios de la organización. En este caso, la reducción del tiempo de respuesta al cliente es coherente con el objetivo general de mejorar la satisfacción del cliente.
- **Limitado en el tiempo (Time-bound):** El objetivo debe tener un plazo definido para su logro. En este caso, el plazo es de un trimestre, lo que hace que el objetivo sea más concreto y ayuda a mantener el enfoque y la motivación para lograrlo.

En resumen, este objetivo SMART es específico, medible, alcanzable, relevante y limitado en el tiempo, lo que lo hace efectivo y factible de alcanzar.



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

# Digitalización de la Micro y Pequeña Empresa de Talcahuano

Docente: Sebastián Nova Sepúlveda  
Contacto: [sebanova@chileconsultor.cl](mailto:sebanova@chileconsultor.cl)

