



8

**VALPARAÍSO  
SE CONECTA, INNOVA  
Y EMPRENDE**

\*Proyecto apoyado por el Comité de Desarrollo Productivo Regional de Valparaíso - Corfo, a través del programa **Viraliza**  
**EL OBSERVADOR** | Viernes 31 de enero de 2025



## Tecnología y transformación digital: oportunidades de mejora para seguir creciendo como pequeña y mediana empresa

**Franco Salazar-Dörr, PhD©**  
 CEO Salazar-Dörr Industries / franco@salazardorr.com



Uno de los temas más relevantes para la gestión de negocios, es la tecnología y la transformación digital, no solo como una herramienta para optimizar procesos, sino también como una estrategia clave para mantenerse competitivo en un mercado en constante cambio. Adoptar herramientas digitales no solo mejora la eficiencia, sino también permite conectar mejor con clientes, abrir nuevas oportunidades y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

A continuación, te presento seis consejos prácticos para integrar la tecnología en tu negocio, junto con ejemplos reales y ejercicios aplicables:

**1**

### Digitaliza tus procesos internos

La automatización puede reducir errores, ahorrar tiempo y mejorar la productividad. Empresas como Amazon han transformado sus operaciones internas utilizando herramientas de gestión automatizadas que optimizan desde el inventario hasta la logística.

**Ejercicio:** Evalúa qué procesos podrían digitalizarse en tu negocio. Por ejemplo, podrías implementar un software de gestión como ERP o CRM para manejar inventarios, ventas o interacciones con clientes. Si tienes una tienda de ropa, podrías utilizar un sistema de punto de venta digital que registre automáticamente las ventas y actualice el inventario en tiempo real. Esto reducirá errores manuales y mejorará la eficiencia operativa. Investiga sobre la naturaleza y la funcionalidad de los ERP y los CRM. Este ejercicio lo puedes realizar ahora mismo.



**2**

### Crema una presencia en línea

Tener una página web y redes sociales activas es esencial para conectar con los clientes. Empresas como Zara han fortalecido su presencia en línea ofreciendo opciones de compra digital junto con catálogos interactivos.

**Ejercicio:** Diseña o mejora tu sitio web para que sea más atractivo y funcional. Incluye una sección de preguntas frecuentes y un chat en vivo para responder dudas de tus clientes. Si tienes una cafetería, podrías usar redes sociales como Instagram para publicar ofertas diarias, mostrando fotos atractivas de tus productos para atraer más clientes.

**3**

### Implementa herramientas de análisis de datos

El análisis de datos te permite tomar decisiones más informadas. Empresas como Netflix utilizan la analítica avanzada para entender las preferencias de los usuarios y ofrecer contenido personalizado.

**Ejercicio:** Utiliza herramientas como Google Analytics para analizar el comportamiento de tus clientes en tu sitio web. Si tienes una tienda en línea, podrías rastrear qué productos son más populares y ajustar tu inventario o estrategias de marketing en consecuencia. Esto también podría ayudarte a identificar patrones estacionales en las ventas para prepararte mejor.

Si no entiendes de las herramientas mencionadas, puedes buscar en línea empresas que hagan esta gestión por ti. Generalmente, te otorgan una reunión gratis para explicarte los detalles.

Puedes buscar estas empresas ahora mismo.

**4**

### Ofrece experiencias personalizadas

La tecnología te permite adaptar tus servicios a las necesidades específicas de cada cliente. Spotify, por ejemplo, crea listas de reproducción personalizadas basadas en el historial de escucha de sus usuarios.

**Ejercicio:** Implementa un sistema de fidelización basado en los datos de tus clientes. Por ejemplo, si tienes un gimnasio, podrías enviar recomendaciones de rutinas personalizadas a tus clientes en función de sus objetivos. Esto mejorará su experiencia y fortalecerá su lealtad hacia tu marca. Comienza de inmediato a generar, por lo menos, 5 ideas para personalizar tu producto o servicio.



**6**

### Mide y comunica tus logros

Publicar los avances en tecnología genera confianza y muestra que tu negocio está innovando. Apple, por ejemplo, comunica cada nueva mejora tecnológica en sus eventos anuales, reforzando su posición como líder en innovación.

**Ejercicio:** Define indicadores clave de desempeño (KPI) como la reducción en tiempos de respuesta o el aumento en ventas digitales. Publica estos logros en tu sitio web o redes sociales para motivar a tu equipo y atraer nuevos clientes interesados en trabajar con una empresa moderna.



**5**

### Capacita a tu equipo en herramientas digitales

Adoptar tecnología solo es efectivo si tu equipo sabe usarla. Empresas como Google dedican recursos significativos a la capacitación continua de sus empleados.

**Ejercicio:** Organiza talleres o capacitaciones sobre herramientas digitales relevantes para tu industria. Si tienes un negocio de alimentos, podrías capacitar a tu equipo en el uso de plataformas de delivery como Uber Eats o en sistemas de gestión de pedidos en línea. Esto no solo mejorará la eficiencia, sino también la satisfacción del cliente.

Lo mejor de todo, es que empresas como Google, ofrecen capacitaciones en línea de manera gratuita en muchas herramientas digitales, incluyendo certificación. Puedes buscar de inmediato las capacitaciones que requieras.



**Los KPI** (Indicador de desempeño) que puedes comenzar a aplicar de inmediato, con base en esta columna, pueden ser los siguientes (hazlo de manera mensual):

- Digitaliza tus procesos internos: Cantidad de Procesos digitalizados: Cantidad Procesos totales
- Crea Presencia en Línea: Cantidad de Publicaciones totales mensuales en redes sociales
- Implementa estrategia de análisis de datos: Cantidad de Plataformas digitales analizadas
- Cantidad de Plataformas totales
- Ofrece experiencias personalizadas: Cantidad de ideas ejecutadas personalizadas
- Cantidad de ideas totales generadas
- Capacita a tu equipo en herramientas digitales: Cantidad de personas de tu equipo capacitadas
- Cantidad de personas totales de tu equipo

Por ejemplo, para el KPI "Capacita tu equipo en herramientas digitales": Si el mes 1 capacitas a 1 persona, y en total tienes 5 personas en tu equipo y, el mes 2 capacitas a 2 personas y tienes las mismas 5 personas en tu equipo, sería:

Mes 1:  $15 = 0.2$ . En porcentaje 20% de tu personal.  
 Mes 2:  $25 = 0.4$ . En porcentaje 40% de tu personal.

Así, mes a mes, vas midiendo tu grado de avance y conocerás si tus acciones de transformación digital, son efectivas.

Finalmente, la transformación digital no es solo una tendencia; es una necesidad para las PYMES que buscan crecer y adaptarse a un entorno competitivo. Implementar estas estrategias puede ayudarte a optimizar tus operaciones, aumentar tus ingresos y garantizar que tu negocio se mantenga relevante en un mundo cada vez más digital. Recuerda que incluso los pequeños pasos hacia la digitalización pueden generar un impacto positivo significativo en tu negocio.