



Unidad 3: Aspectos Tecnológicos

PROFESOR LIC. CARLOS E. MORALES H.

MATERIA: DESARROLLO DE PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS

Esquema del curso

UNIDAD III: ASPECTOS TECNOLÓGICOS

3.1 ¿Qué es la tecnología?

- 3.1.1 ¿Para que sirve la tecnología?
- 3.1.2 Tipos de tecnología
- 3.1.3 Ventajas y desventajas de la tecnología

3.2. Tecnología en procesos administrativos

3.3. Tecnología en sistemas productivos

3.4. Tecnología base

3.5. Tecnología clave



3.6 Tecnología en proceso

3.7 Tecnología en servicio

3.8 Innovación

3.9 Creatividad

3.10 Aspectos financieros

3.11 Aspectos técnicos

3.12 Aspectos Administrativos



3.1 ¿Qué es la tecnología?



CONCEPTO: La tecnología es una respuesta al deseo del hombre de transformar el medio y mejorar su calidad de vida. Incluye conocimientos y técnicas desarrolladas a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad.

La palabra tecnología proviene de la unión de dos palabras griegas: «**tekne**», que es técnica, arte y, «**logia**», que significa destreza sobre algo.

3.1.1 ¿Para que sirve la tecnología?



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

Hasta minuto 4

La tecnología es uno de los 4 factores de la producción junto con el capital, la tierra y el trabajo. El hombre la utiliza para satisfacer sus necesidades lo que puede implicar, transformar su medio, resolver problemas, aumentar la eficiencia, mejorar la estética, etc.

La tecnología bien utilizada puede mejorar la calidad de vida de las personas (como, por ejemplo, el desarrollo de métodos de producción más limpios). No obstante, mal utilizada, puede causar grandes daños a las personas y a la sociedad (por ejemplo, la utilización de tecnología para ataques y crímenes)

3.1.2 Tipos de tecnología

La tecnología puede clasificarse de acuerdo a diversos criterios. Por ejemplo, según su **tangibilidad se divide en:**

- **Blanda:** Nos reporta bienes intangibles como nuevas teorías económicas o nuevas formas de administración de recursos.
- **Dura:** Se refiere a la que nos ayuda a producir bienes tangibles como coches modernos, edificios anti-terremotos, etc.

Asimismo, de acuerdo a la **diversidad de sectores en los que pueda utilizarse**, se clasifica en:

- **Flexible:** Se refiere a la que se aplica en diversas actividades y áreas de estudio. Así, por ejemplo, la nanotecnología se aplica tanto al campo de la salud como al de las telecomunicaciones.
- **Fija:** Es aquella referida a un campo específico. Por ejemplo, una máquina para operaciones quirúrgicas.

3.1.3. Ventajas y desventajas de la tecnología

VENTAJAS



Incremento de la productividad: El avance de la tecnología ha permitido crear herramientas que han incrementado la productividad en los últimos años. Se ha logrado gracias a la automatización de infinitud de procesos.

Mejoras en las comunicaciones: El transporte de personas y los métodos de comunicación entre individuos han mejorado mucho gracias a la tecnología, brindando una mayor facilidad en las comunicaciones.

Reducción de costos. La creación de sistemas más eficientes o la automatización, han permitido el abaratamiento de los procesos productivos.

3.1.3. Ventajas y desventajas de la tecnología

VENTAJAS



Acceso a la información: En la actualidad, tenemos acceso a información prácticamente ilimitada gracias a la tecnología.

Aparición de nuevos modelos de negocio: Sin duda, la tecnología ha supuesto una revolución en el ámbito empresarial. El avance de ésta ha dado lugar a un gran número de alternativas en el mundo emprendedor.

Avances en la ciencia: La creación de nuevas máquinas, destinadas a los investigadores, ha traído consigo grandes avances y descubrimientos en áreas tan importantes como la medicina.

3.1.3. Ventajas y desventajas de la tecnología

Aislamiento de las personas: La aparición de redes sociales o plataformas de contenido en streaming ha desembocado en un mayor grado de soledad en gran parte de los ciudadanos.

Pérdida de privacidad: El uso de dispositivos tecnológicos recopila información del usuario y la distribuye entre multitud de empresas.

Problemas psicológicos: La constante exposición y visualización de «prototipos de personas», ha desestabilizado psicológicamente a una parte de la sociedad. Generando depresiones u otros trastornos negativos.

DESVENTAJAS



3.1.3. Ventajas y desventajas de la tecnología

Sedentarismo: La sociedad presenta **tasas de sedentarismo muy elevadas** debido a la aparición de productos como los patinetes eléctricos.

Medio ambiente: La tecnología permite llevar a cabo una **producción más elevada de la que el medio ambiente puede soportar.** Esta situación trae consigo el incremento de, por ejemplo, desastres naturales.

DEVENTAJAS



3.2 Tecnología en procesos administrativos

Primero veremos como esta conformado el proceso administrativo:



3.2 Tecnología en procesos administrativos

La tecnología que se utilice dentro de la organización va a definir como se llevara a cabo el proceso administrativo.

Por ejemplo, si se trata de una empresa con producción unitaria o donde se elaboran productos/servicios hechos a la medida. La cultura organizacional va a ser mas orgánica, menor estructura de jerarquía y mas adaptable. (Ejemplo: arquitectos, diseñadores de modas...)

En cambio si se trata de una organización de gran escala que tiene una producción en línea/masa donde se requiere mas automatización y procesos mas mecánicos. La organización es más mecanicista, con mayor formalización del comportamiento y atención más centrada en la producción y en la eficiencia.



3.2 Tecnología en procesos administrativos

Debido al avance de la tecnología informática en las organizaciones, hoy se habla de cibercultura.

DEFINICIÓN DE CIBERCULTURA: es la cultura que surge, o está surgiendo, del uso de redes informáticas para la comunicación, el entretenimiento y el mercado electrónico. Es una cultura nacida de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

La cibercultura se puede apreciar desde 3 puntos de vista:

a) Interactividad, que es la relación entre la persona y el entorno digital definido por el hardware que los conecta a los dos

b) Hipertextualidad: que es el acceso interactivo a cualquier información desde cualquier parte. Es una nueva condición de almacenamiento y entrega de contenidos.

c) Conectividad: que es lo potenciado por la tecnología, por ejemplo, internet. Las organizaciones exigen en forma creciente la conformación de una cultura afín a los medios tecnológicos de los que se dispone y en consonancia con los sistemas técnicos con los que se cuenta.

3.2 Tecnología en procesos administrativos

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Las TIC son el conjunto de sistemas y productos que captan la información del entorno, la almacenan, la procesan la comunican y la hacen evidente a las personas. Esta tecnología se materializa físicamente por medio de dispositivos informáticos y de interconexión (hardware) que funcionan internamente por medio de programas que emplean diversas interfaces e instrumentos de diálogo e interacción (software) que las personas utilizan para llevar a cabo proceso de tratamiento de información y de comunicación de la misma.

Proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que permite simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los colaboradores, clientes, proveedores entre otros.

Las TIC hacen a las empresas más COMPETITIVAS

3.2 Tecnología en procesos administrativos

Al introducir las TIC en las actividades administrativas nos provee:

- **Mejor aprovechamiento del tiempo:** la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas.
- **Mejor gestión en la empresa:** mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores.
- **Reducción de la carga administrativa:** al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizarán de forma intuitiva y automatizada.

Es necesario integrar sistemas que brinden a la empresa herramientas automatizadas que faciliten la planificación, organización, dirección, integración del personal y control de los procesos empresariales en un entorno unificado, seguro y confiable.

3.2 Tecnología en procesos administrativos

Las TIC pueden automatizar y mejorar actividades de una organización, permiten integrar y controlar actividades de la empresa, con independencia de los lugares en los que éstas se realizan. (laptops, internet, trabajo en casa, e-commerce, redes sociales...)

A la vez las TIC pueden aplicarse con fines estratégicos al menos en tres modos distintos:

1. Como soporte a la obtención de ventajas competitivas.
2. Para mejorar la eficiencia de la organización (reducción de costos, mejora de la productividad etc.)
3. Para el desarrollo de nuevos negocios.



3.3. Tecnología en sistemas productivos

Con las nuevas tecnologías, las organizaciones están cambiando. Aunque el recurso humano sigue siendo el alma de una empresa, no se puede negar que la tecnología a dado pie a una nueva era.

El incremento de los procesos automatizados ha llevado a una verdadera revolución especialmente en las fábricas y en los depósitos de materiales, productos en proceso y terminados, como consecuencia de una creciente utilización de la robótica. Esto las transforma radicalmente ya que una fábrica en la cual solo existen robots no es necesario prender la luz, tener pasillos para transitar o servir café, los robots no necesitan secretarias y entienden siempre y perfectamente las ordenes que se les dé.



3.4 Tecnología base

Tecnología base

Son tecnologías ampliamente disponibles por las empresas de un mismo sector y suele ser común a todos los productos de una actividad concreta.

La tecnología para PYMES se ha posicionado como uno de los activos más valiosos para este tipo de empresa, pues además de optimizar su desarrollo y crecimiento, genera un elemento diferencial.

La incorporación de tecnologías base puede acarrear ventajas increíbles a mediano y a largo plazo. Contar con herramientas de tecnología permite organizar los procesos y las actividades con mayor eficiencia.

- Aumento de la productividad
- Gestión de información más eficiente
- Incremento de la seguridad de la información corporativa
- Mayor potencial del negocio

¿Cómo ayuda la tecnología a las PYMES?

3.4 Tecnología base

Aumento de la productividad

La automatización puede sustituir los controles manuales, lo cual significa que se puede estandarizar tanto la manipulación y el almacenamiento como la búsqueda de los datos. De esta manera, disminuye la incidencia de errores, aumenta la calidad del trabajo y se ahorra tiempo.



3.4 Tecnología base

Gestión de información más eficiente

Cuando contamos con recursos de tecnología como el almacenamiento en la nube, podemos agilizar los procesos organizacionales gracias a dos factores:

- Centralización de los datos en un mismo lugar.
- Información compartida.

Esto facilita obtener la información que se necesita prácticamente al instante y facilitar la puesta en marcha de las actividades corporativas, pues todas las personas pueden acceder a los datos relevantes y, así, optimizar su trabajo.



3.4 Tecnología base

Incremento de la seguridad de la información corporativa

Incorporar sistemas de backups o respaldos, softwares antivirus, criptografía y otros recursos que contribuyan al fortalecimiento de la protección de los datos se ha convertido en una inversión de primera necesidad.



3.4 Tecnología base

Mayor potencial del negocio

Al trabajar con herramientas de tecnología, el gestor puede optimizar la asertividad de las soluciones, ya que los datos aportados por recursos de buena procedencia minimizan el margen de error inherente al proceso de toma de decisión.

Como resultado, puede encontrar alternativas más precisas y rentables, además de ampliar las oportunidades de negocio.

<https://www.youtube.com/watch?v=u25nYLn3toE>

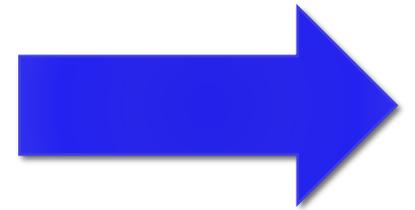


3.5 Tecnología clave

Ante un contexto tan competitivo, mantener una empresa activa con una excelente rentabilidad demanda la implementación de numerosas estrategias, entre las que destacamos el uso de tecnología para PYMES.



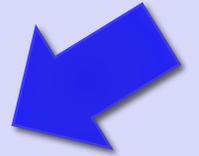
Ahora bien, en la actualidad, ¿cuáles son las mejores tecnologías para PYMES?



Incluso, de acuerdo con un estudio realizado por Deloitte, el 83 % de las empresas que desean posicionarse mejor en el mercado apuesta en la tecnología para crecer de manera escalable.

3.5 Tecnología clave

Ahora bien, en la actualidad, ¿cuáles son las mejores tecnologías para PYMES?



A continuación, ¡presentamos **5** tendencias indispensables para tu negocio!

1. Inteligencia Artificial
2. Computación en la Nube
3. Comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS)
4. Big Data
5. Pagos Online



1. Inteligencia Artificial

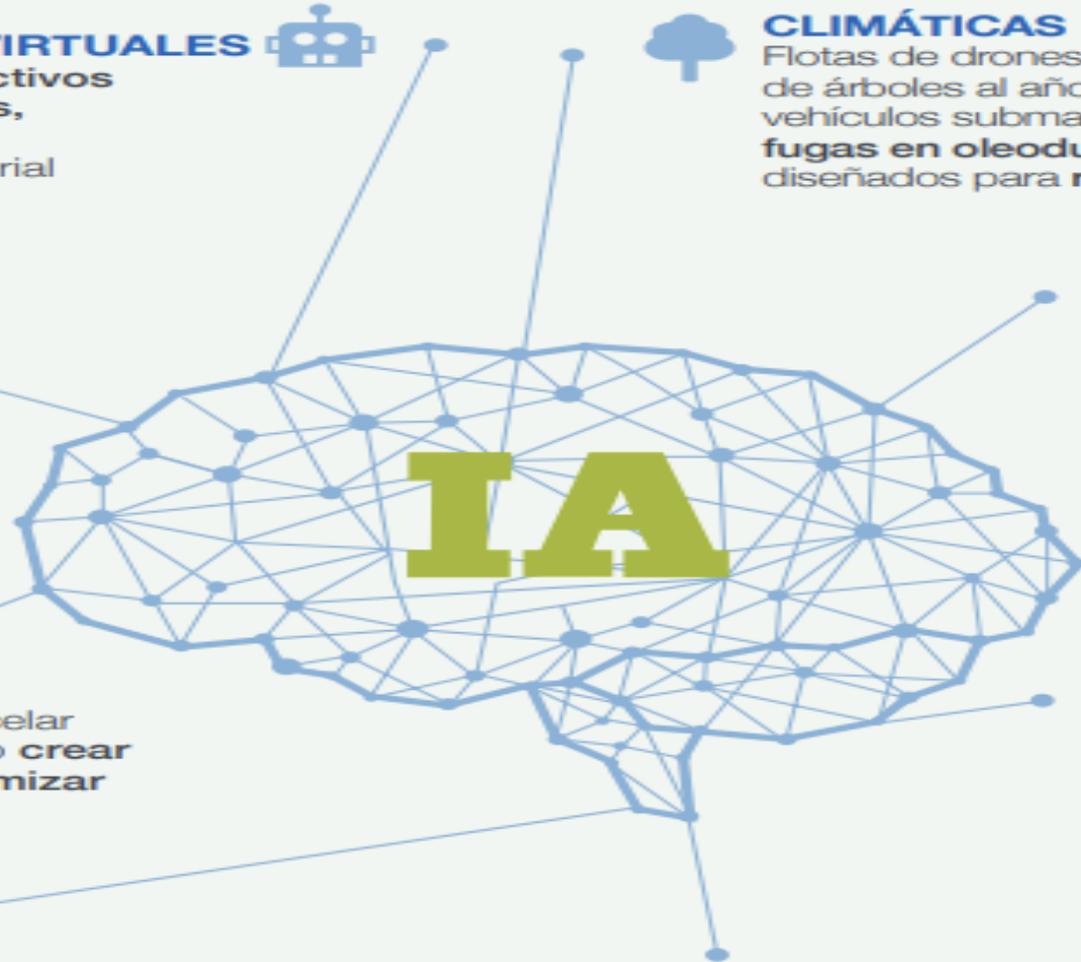


Hace tiempo que la inteligencia artificial abandonó el espectro de la ciencia ficción para colarse en nuestras vidas y, aunque todavía en una fase muy inicial, está llamada a protagonizar una revolución equiparable a la que generó Internet.

Sus aplicaciones en múltiples sectores —como salud, finanzas, transporte o educación

<https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-inteligencia-artificial>

PRINCIPALES APLICACIONES PRÁCTICAS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL



ASISTENTES PERSONALES VIRTUALES



Conviviremos con *chatbots* interactivos que podrán sugerirnos productos, restaurantes, hoteles, servicios, espectáculos, según nuestro historial de búsquedas.



CLIMÁTICAS

Flotas de drones capaces de plantar mil millones de árboles al año para **combatir la deforestación**, vehículos submarinos no tripulados para **detectar fugas en oleoductos**, edificios inteligentes diseñados para **reducir el consumo energético**, etc.



AGRÍCOLAS

Plataformas específicas que, por medio de análisis predictivos, **mejoran los rendimientos agrícolas** y **avertan de impactos ambientales adversos**.



LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Será útil a la hora de **evitar colisiones o atascos** y también para **optimizar el tráfico**. Tesla ha desarrollado un sistema gracias al cual, cuando uno de sus coches transita una ruta por primera vez, comparte la información con el resto.



SANIDAD

Ya existen *chatbots* que nos preguntan por **nuestros síntomas para realizar un diagnóstico**. La recolección de datos genera patrones que ayudan a **identificar factores genéticos susceptibles de desarrollar una enfermedad**.

FINANZAS



Las tecnologías inteligentes pueden ayudar a los bancos a **detectar el fraude**, **predecir patrones del mercado** y **aconsejar operaciones** a sus clientes.

EDUCACIÓN



Permite saber si un estudiante está a punto de cancelar su registro, sugerir nuevos cursos o **crear ofertas personalizadas para optimizar el aprendizaje**.

COMERCIAL



Posibilita hacer **pronósticos de ventas** y elegir el **producto adecuado para recomendárselo al cliente**. Empresas como Amazon utilizan robots para identificar si un libro tendrá o no éxito, incluso antes de su lanzamiento.

3.5 Tecnología clave Inteligencia Artificial

Herramientas robóticas de interacción usadas en las aplicaciones y sitios web, también se posicionan como una solución de inteligencia artificial muy interesante para las PYMES.

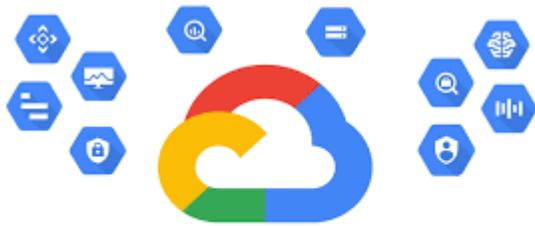
Al utilizarlos, es posible agilizar el servicio de atención al cliente por medio del aporte de información rápida y confiable acerca de diferentes temáticas relacionadas con el negocio, como precios y horarios de funcionamiento, por ejemplo.

CHATBOTS



3.5 Tecnología clave

2. Computación en la nube



Google Cloud



2022

Aportó 8.6% de los ingresos totales



2020

Aportó 27% de los ingresos totales



2022

Aportó 12% de los ingresos totales

3.5 Tecnología clave

2. Computación en la nube

Las herramientas de computación en la nube, desde softwares de gestión hasta recursos de almacenamiento de datos, igualmente pueden ser muy útiles para la rutina y para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

Para aprovechar todos los beneficios aportados por la fácil accesibilidad a los datos, no es necesario invertir elevados montos, ya que los proveedores de la nube suelen ofrecer planes y servicios de acuerdo con la necesidad de cada empresa.

Además, es interesante señalar otro importante elemento diferencial de este tipo de tecnología: estimula la realización de un trabajo colaborativo, pues todos los integrantes del equipo pueden acceder a los documentos sin importar el lugar en que estén.

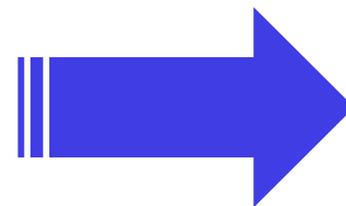
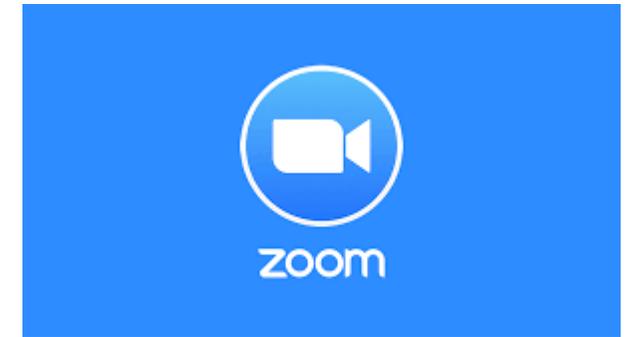
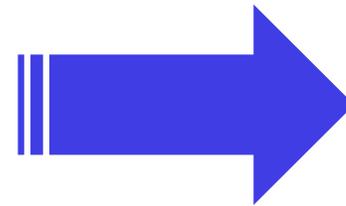
Frecuentemente, la computación en la nube puede ayudar a reducir los costos operacionales relacionados con el almacenamiento de datos, ya que las empresas no necesitan imprimir los documentos y archivarlos en espacios físicos.

3.5 Tecnología clave

3. Comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS)

El potente crecimiento de la competencia entre PYMES demanda la implementación de soluciones tecnológicas que propicien el crecimiento bajo una perspectiva escalable.

Ante esta necesidad, las comunicaciones unificadas como servicio —Unified Communications as a Service (UCaaS)— figuran como una de las alternativas más eficaces, ya que unen en una sola plataforma diferentes herramientas, como voz, audio, e intercambio de mensajes, entre otras, lo cual permite el desarrollo de una comunicación más fluida.



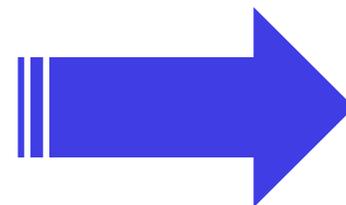
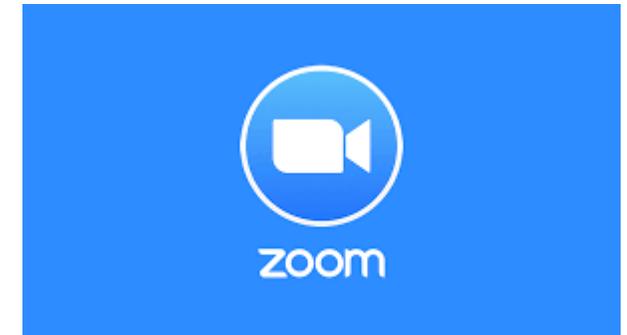
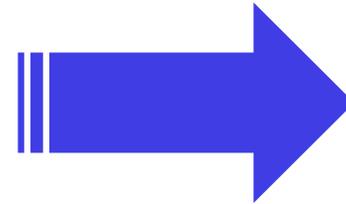
3.5 Tecnología clave

3. Comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS)

Beneficios uso UCaaS:

- Movilidad
- Flexibilidad
- Aumento de la productividad
- Reducción de costos

Este tipo de tecnología contribuye al crecimiento de una empresa, pues no requiere una alta inversión y genera excelentes resultados, tanto en términos de productividad como de rentabilidad y economía.



3.5 Tecnología clave

4. BIG DATA

Más allá de priorizar la transmisión y el almacenamiento de los datos, analizarlos para maximizar su aprovechamiento se ha convertido en un elemento diferencial.

Cuando una empresa incorpora soluciones de este tipo, puede impulsar su rentabilidad y su capacidad de expansión.

¿Cómo se aplica el big data en las PYMES?



3.5 Tecnología clave

4. BIG DATA

¿Cómo se aplica el big data en las PYMES?

Marketing

El procesamiento de los datos generados por transacciones en el e-commerce, acciones de email marketing, geolocalización, estrategias de marketing de contenidos y otras fuentes permite personalizar ofertas, campañas y productos o servicios.

Al implementar soluciones de big data, se pueden conocer más detalles sobre los clientes, lo que conlleva al desarrollo de soluciones más acertadas para el público objetivo: usar esta tecnología se convierte en una robusta ventaja competitiva.



3.5 Tecnología clave

4. BIG DATA

¿Cómo se aplica el big data en las PYMES?

Seguridad

Existen soluciones de big data capaces de reconocer los patrones de compra de clientes e identificar cuando ocurren desvíos. Mediante el acceso a la información y su verificación en tiempo real, la tecnología aporta respuestas al instante que mitigan los daños. Incluso, determina modelos de predicción que ayudan a anticiparse ante situaciones peligrosas.



3.5 Tecnología clave

5. Pagos Online

La metodología de pago online no solo facilita el proceso de compra. Además, incrementa el volumen de ventas debido a que los consumidores pueden obtener las soluciones desde sus dispositivos móviles en cualquier momento, independientemente de la localización geográfica.

Afortunadamente, esta modalidad es cada vez más accesible para las PYMES: para ofrecerla, solo es necesario contratar un servicio como el ofrecido por PayPal y contar con una cuenta en un banco para efectuar las transferencias de valores.



3.6 Tecnologías en Proceso

La clave de todo proceso productivo es lo que llamamos tecnología.

La tecnología son los conocimientos y técnicas con las que combinamos los factores productivos para obtener unos bienes y servicios. Cuánto mejor sea la tecnología más bienes podré conseguir con mis recursos.



3.6 Tecnologías en Proceso

Las tecnologías de fabricación brindan una transformación sin precedentes para la rentabilidad y la competitividad de las empresas.

Contamos 3 tendencias tecnológicas que revolucionarán el escenario de la producción industrial

1. Automatización robótica de procesos (RPA)
2. Computación en la nube distribuida
3. Red 5G



3.6 Tecnologías en Proceso

1. Automatización robótica de procesos (RPA)

Esta tecnología, cada vez más transformadora, permite que cualquiera pueda configurar un software informático que hace posible que un “robot” emule e integre las acciones de una interacción humana en sistemas digitales para ejecutar un proceso industrial o comercial.

El RPA multiplica la eficiencia de cualquier proceso de alto volumen, dirigido por reglas de negocio y repetible. Se genera una lista de órdenes de forma automática, la cual es ejecutada automáticamente por un robot de software, liberando a los empleados para que se concentren en tareas que aporten valor real a la empresa.

3.6 Tecnologías en Proceso

2. Computación en la nube distribuida

La nube distribuida es el futuro de la nube y la evolución del Cloud Computing. Es un concepto multinube con una infraestructura geográficamente dispersa que principalmente ejecuta servicios en el borde de la web.

Mientras que los servicios son distribuidos a diferentes ubicaciones físicas, su administración se da de forma centralizada y el funcionamiento, la gobernanza y la evolución siguen siendo responsabilidad del proveedor de la nube pública.

3.6 Tecnologías en Proceso

4. Red 5G

La denominación de 5G se refiere a la quinta generación de redes móviles que conocemos. El avance más significativo tiene que ver con velocidad.

El 5G permitirá navegar hasta a 10 GB (gigabytes por segundo)

Beneficios principales:

- Conectará más dispositivos de forma significativamente más rápida
- Permite transmitir datos casi a tiempo real:
- Evita la pérdida de datos y potencia la productividad

3.7 Tecnología en Servicio

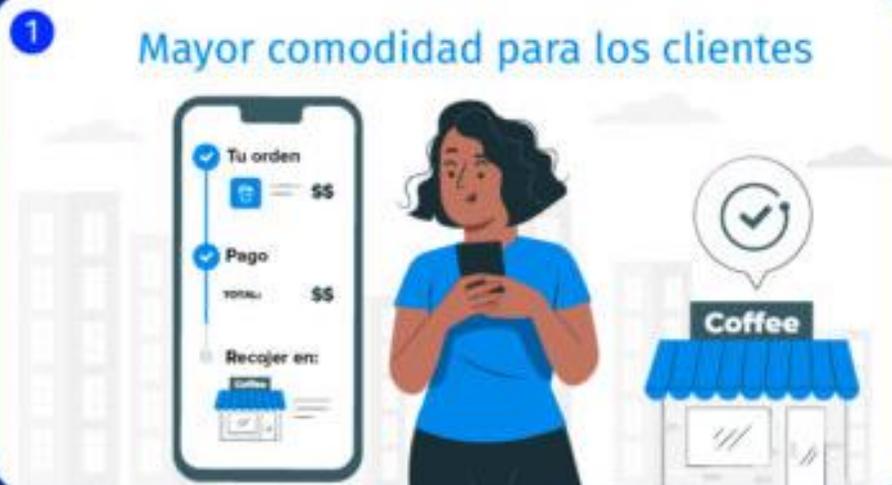
Nos encontramos rodeados de tecnología. La era de la transformación digital en la que vivimos abarca prácticamente todos los sectores de la sociedad.

Las personas físicas, como consumidores, tenemos a nuestra disposición una gran cantidad de productos y servicios tecnológicos, enfocados tanto para el uso doméstico como profesional.

3.7 Tecnología en Servicio

5 formas en que la tecnología ha mejorado el servicio a clientes

1 Mayor comodidad para los clientes



The illustration shows a woman in a blue shirt looking at her smartphone. The phone screen displays an order summary: 'Tu orden' with a coffee icon and '\$\$', 'Pago' with a credit card icon and '\$\$', and 'Recoger en:' with a coffee shop icon. To her right is a coffee shop storefront with a sign that says 'Coffee' and a checkmark icon above it.

2 Opciones de autoservicio



The illustration shows a woman in a blue shirt standing at a self-service kiosk. The kiosk has a screen displaying a menu and a payment terminal. A child is sitting on the floor next to the kiosk, and a shopping basket is on the counter. A speech bubble with a heart icon is next to the woman.

3 Mantener a los clientes informados



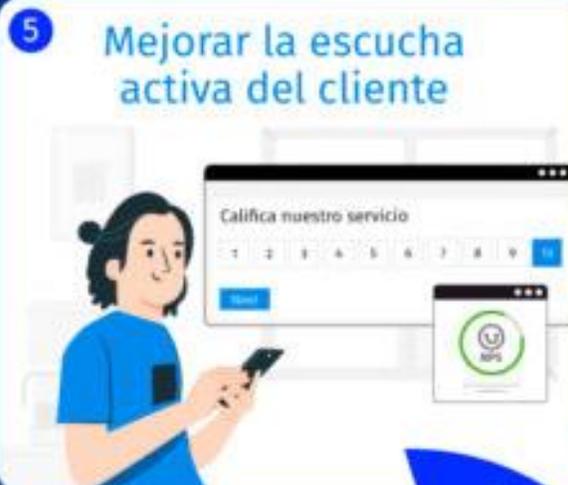
The illustration shows a woman in a blue shirt looking surprised. A blue envelope icon with a white paper sticking out of it is next to her. The envelope has the word '¡Nuevo!' written on it. There are also some floating icons around her.

4 Mejorar las líneas de comunicación



The illustration shows two people, a woman and a man, sitting at a table and talking. There are speech bubbles above them, one with three dots and one with a checkmark.

5 Mejorar la escucha activa del cliente



The illustration shows a woman in a blue shirt looking at her smartphone. The phone screen displays a survey titled 'Califica nuestro servicio' with a 5-point rating scale and a 'Enviar' button. A 5G logo is also visible on the screen.

3.7 Tecnología en Servicio

5 formas en que la tecnología ha mejorado el servicio a clientes

1. Mayor comodidad para los clientes

Por ejemplo, haciendo que la navegación sea más intuitiva en el sitio web u organizando los productos de forma diferente en la tienda.

Ofrecer formas rápidas y cómodas de comprar, como los pagos sin efectivo y los pagos con una sola pulsación, elimina los obstáculos para muchos clientes y les anima a tomar la decisión de compra.

2. Opciones de Autoservicio

La importancia de la tecnología en el servicio al cliente también está relacionada con la capacidad de elección. Los clientes quieren tener la opción de elegir cómo interactuar con las empresas. Por ello, la tecnología permite a las empresas ofrecer a tus clientes diferentes tipos de autoservicio y opciones de interacción.

3.7 Tecnología en Servicio

5 formas en que la tecnología ha mejorado el servicio a clientes

3. Mantener a los clientes informados

Un aspecto esencial de la creación de una buena experiencia de cliente es mantener a los clientes informados sobre lo que ocurre en tu empresa y en tu sector, y la tecnología es una forma excelente y rápida de hacerlo.

4. Mejorar las líneas de comunicación

Hoy en día, un cliente puede ponerse en contacto con una empresa siempre que lo necesite, y a través de una variedad de canales de comunicación con el cliente, como son los mensajes de texto, el correo electrónico, las redes sociales, SMS, WhatsApp y el chat en vivo en el sitio web de una empresa

3.7 Tecnología en Servicio

5 formas en que la tecnología ha mejorado el servicio a clientes

5. Mejorar la escucha activa del cliente

La tecnología puede proporcionar un sistema de retroalimentación del cliente para que los clientes no solo dejen su opinión, sino también abordar de forma integral las problemáticas o situaciones detectadas para resolverlas de forma óptima.

Solicitar el feedback del cliente con frecuencia, pidiéndoles sugerencias y recomendaciones, ayuda a que los clientes se sientan escuchados, ya que no solo les proporcionas salidas para que compartan sus preocupaciones, sino que puedes mantener una comunicación a largo plazo para hacerle ver el compromiso que tienes para brindarle una experiencia satisfactoria.

Casos de éxito de negocio con el uso de TECNOLOGÍA

<https://www.youtube.com/watch?v=kMRB9F7-42E>

<https://www.youtube.com/watch?v=KG8-OODKpuo>

3.7 Tecnología en Servicio

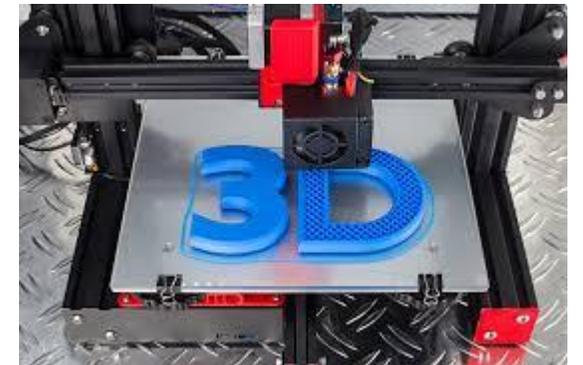
1. La Inteligencia Artificial y el internet de las cosas



2. Los servidores VPS



3. Impresoras 3D



3.7 Tecnología en Servicio

1. La Inteligencia Artificial y el internet de las cosas

Si hay un servicio tecnológico que este en tendencia en la actualidad es la inteligencia artificial. Todas las grandes compañías del momento esta invertido y apostando fuerte por esta tecnología. Un servicio que en muy poco tiempo formara parte de nuestras vidas

<https://www.youtube.com/watch?v=CoCt542i7nQ>



3.7 Tecnología en Servicio

2. Los servidores VPS

Un Servidor Virtual Privado (SVP) es uno de los servicios de alojamiento mas populares en la actualidad para una pagina web. Se han convertido en la solución mas segura y estable.



<https://www.youtube.com/watch?v=Otx2FfzE294>

3. Impresoras 3D

Son ya un producto que viene siendo tendencia en los últimos años. Un tipo de tecnología de fabricación por adición capaz de diseñar productos de manera totalmente diferente a como la conocemos en la actualidad

<https://www.youtube.com/watch?v=douZzImGXW4>

3.7 Tecnología en Servicio

4. Los Limpiadores ultrasonidos

A pesar de que ya llevan unos años en el mercado siguen estando de moda. Especialmente los últimos modelos que han aparecido en el mercado, ya que cuentan con funciones y características muy avanzadas.

Todo tipo de tecnología enfocada en el giro de la empresa, ayudará a potencializar los recursos de las empresas.

<https://www.youtube.com/watch?v=QOpVWxpJlzJ4>



3.8 Innovación

Innovar es crear o modificar un producto, transformar las ideas y conocimientos en productos, procesos y/o servicios nuevos o mejorados que el mercado reconozca y valore.

Por lo tanto, la innovación no es añadir mayor sofisticación tecnológica a los productos, si no que estos se adapten a las necesidades del mercado, es decir que satisfagan mejor las necesidades del usuario final. *La innovación puede definirse como en la tecnología; un alejamiento de las antiguas maneras de hacer las cosas.*



3.8 Criterios que debe cumplir en la INNOVACIÓN

1. **Perspectiva de mercado:** está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestas a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad.
2. **Base técnica o científica:** se tiene que poder repetir o continuar con ello.
3. **Exigencias de recursos tolerable:** debe ser soportada por la organización que la ejecute.
4. **Capacidad de asunción por la organización;** se debe asumir y gestionar por la organización.



3.8 Formas que se presenta la INNOVACIÓN

- Innovación como novedad
- Innovación como cambio
- Innovación como ventaja



El proceso de innovación debe estar alineado con la visión de la empresa y tiene la función de crear o robustecer sus ventajas competitivas para que estas se traduzcan en crecimiento, sin dicha alineación, la innovación equivale a caminar sin rumbo, lo que puede convertirse en costosas y desagradables sorpresas que frecuentemente provocan frustración y, en algunos casos, un rechazo a continuar innovando.

3.9 Creatividad

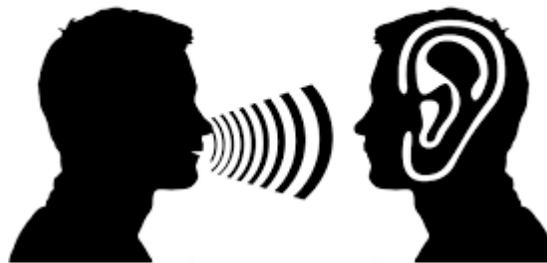
Es la capacidad para pensar fuera de lo establecido, encontrar nuevas soluciones y generar ideas.

La creatividad es intelecto + imaginación. Mediante el intelecto, una persona es capaz de pensar, analizar la información, comprender las relaciones causa-efecto y sacar conclusiones



Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

- Del producto o marca
- Del receptor
- Del oficio



Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

- **Conocimiento del producto o marca**

Una idea siempre tiene más peso que la forma como se expresa. El elemento más importante de la publicidad es un concepto creativo eficaz, que debe nacer de la energía misma del producto y tener la suficiente simplicidad, honestidad y atractivo como para mantenerse durante todo el tiempo de vida de la marca.

La gente se interesa por los productos; los observa, los evalúa, experimenta con ellos, comenta acerca de sus características y los compra. Por eso no es suficiente que el producto sea conocido por los creativos desde la perspectiva de quien lo produce, sino también, y primordialmente, desde el punto de vista de quien lo consume.

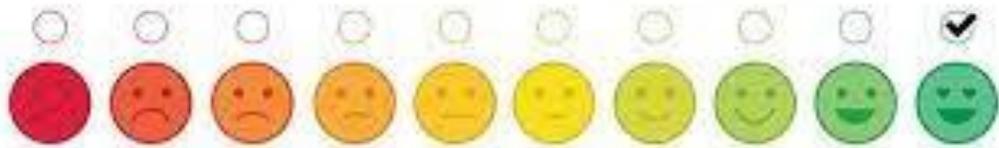
Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas



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

Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

How do you like our service?



The screenshot shows the McDonald's "McExperiencia" survey interface. At the top is the golden arches logo and the text "McExperiencia". Below this is a red banner with the text "CUÉNTANOS COMO FUE TU VISITA A McDonald's". The main content area contains the text "Responde la encuesta y obtén un beneficio en nuestros locales." followed by a link "Ver lista de restaurantes participantes". A large yellow button labeled "Empezar" is prominent. Below the button is a checked checkbox with the text "He leído y acepto las bases y condiciones de la encuesta." To the right, a red circular graphic shows a hand holding a receipt, with the text "¡TRAJE TU TICKET DE LA ÚLTIMA COMPRA PARA COMENZAR!" inside.

Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

- **Conocimiento del receptor**

Por mucha destreza que se tenga, los esfuerzos de un creativo se frustrarán si se equivoca al identificar a los seres humanos reales para quienes trabaja.

Es imposible crear un buen aviso para un usuario de Harley Davidson® si no se tiene una percepción clara de cómo éste vincula la velocidad a la libertad, y la convierte en una emoción y un valor primordial de vida. El perfil del receptor, en especial sus rasgos culturales en sentido amplio, son uno de los puntos de partida de todo el proceso para crear publicidad, y además deben convertirse en una referencia constante, una obsesión productiva.

Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

- **Conocimiento del receptor**

De tal modo un concepto, cuando se integre en un mensaje, estará diseñado con los lenguajes precisos para obtener los efectos deseados sobre el target: la audiencia los encontrará pertinentes y podrá apropiárselos. De la misma manera, al mantener la mira puesta en sus destinatarios, asume de hecho el papel de emisor.

<https://www.youtube.com/watch?v=8TodFywG43k>

<https://www.youtube.com/watch?v=G-TUc4-gwe8>



Creatividad para el uso de la publicidad y las ventas

- **Conocimiento del oficio**

El oficio debe entenderse como la asimilación de los mecanismos, o sea de las estructuras, técnicas y procesos, que permiten practicar bien una labor, obtenida por medio de la experiencia que dan el trabajo y el tiempo

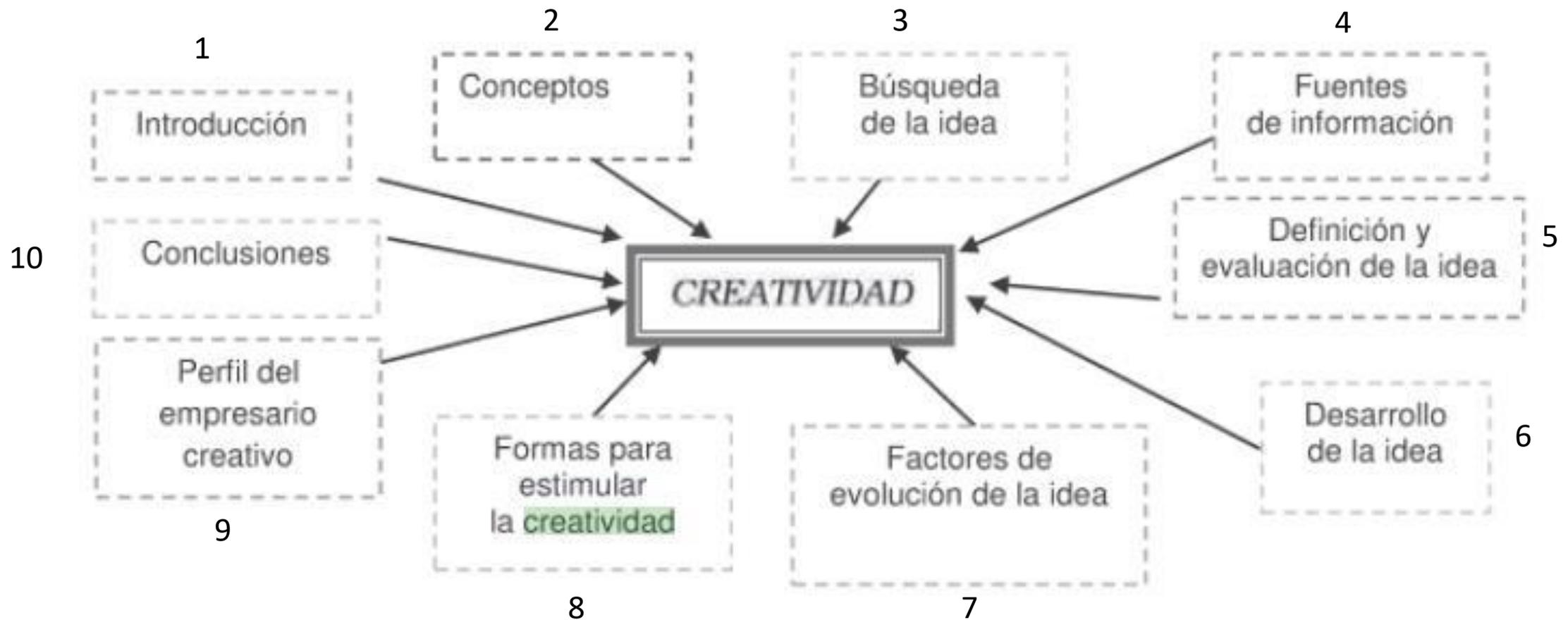
Un creativo debe dominar los caminos persuasivos hacia un mercado por sobre cualquier consideración; tiene que saber dar a los anunciantes lo que necesitan, no lo que quieren, aunque esta actitud pueda ocasionar desacuerdos. Pero también aquí se corre el peligro de sobrepasar los límites, puesto que una agencia sin clientes desaparece. Los anunciantes no necesitan una agencia determinada, necesitan a alguien que les cree publicidad efectiva.

Material audiovisual de apoyo.- Creatividad

<https://www.youtube.com/watch?v=BkvMslp5nEk>



Pasos para una creatividad exitosa



Aspectos más importantes a la hora de llevar a cabo proyecto

- Aspectos Tecnológicos
- Innovación
- Creatividad
- Aspectos Financieros
- Aspectos Técnicos
- Aspectos Administrativos



3.10 Aspectos Financieros

Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto, evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.



3.10 Aspectos Financieros

Las inversiones del proyecto pueden clasificarse en función de los factores que queremos considerar.

Las más habituales son:

Físicas (Proyectos)

A1- Expansión (aumento de demanda)

A2- Innovación (nuevos productos)

A3- Reemplazo (en bienes productivos)

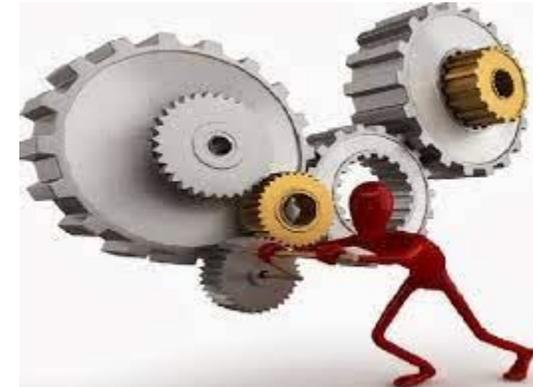
A4- Estratégicas (posición futura de la empresa)



3.10 Aspectos Técnicos

Sirve para hacer un análisis del proceso de producción de un bien o la prestación de un servicio. Incluye aspectos como: materias primas, mano de obra, maquinaria necesaria, plan de manufactura, inversión requerida, tamaño y localización de las instalaciones, forma en que se organizará la empresa y costos de inversión y operación.

¿En qué consiste el estudio técnico? En pocas palabras, el estudio técnico consiste simplemente en hacer un análisis del proceso de producción de un producto o servicio para la realización de un proyecto de inversión.



3.11 Aspectos Técnicos

Sirve para hacer un análisis del proceso de producción de un bien o la prestación de un servicio. Incluye aspectos como: materias primas, mano de obra, maquinaria necesaria, plan de manufactura, inversión requerida, tamaño y localización de las instalaciones, forma en que se organizará la empresa y costos de inversión y operación.

¿En qué consiste el estudio técnico? En pocas palabras, el estudio técnico consiste simplemente en hacer un análisis del proceso de producción de un producto o servicio para la realización de un proyecto de inversión.



3.12 Aspectos Administrativos

Determinar capacidad ejecutora de las entidades responsables del proyecto, analizar el ambiente donde se pretende realizar el proyecto.

Relaciones interinstitucionales, identificar necesidades administrativas, personal, licitaciones, adquisiciones, comunicaciones, finanzas, necesidades de infraestructura, entre otras.

