**PROYECTOS COLABORATIVOS DE INNOVACIÓN**

Evaluación Final – Unidad I

**Anteproyecto: Digitalización de pedidos y entregas en almacén local**

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Integrantes:  
- Víctor San Martín  
- Pedro Vera  
- Víctor Sánchez  
  
Fecha: 07/05/2025

**ÍNDICE**

1. Introducción  
2. Justificación del anteproyecto  
3. Planteamiento del problema  
4. Objetivos  
5. Impacto esperado  
6. Financiamiento  
7. Análisis de la competencia  
8. Factibilidad técnica y económica  
9. Conclusión

**1. INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta tiene como objetivo mejorar la competitividad de un almacén local mediante la implementación de un sistema de pedidos y entregas a domicilio, utilizando herramientas digitales accesibles como WhatsApp Business y redes sociales. Esta iniciativa responde a una necesidad urgente de adaptación al entorno digital, en el cual muchos pequeños comercios aún no han logrado implementar soluciones modernas de atención al cliente ni de ventas en línea.

La propuesta surge a partir de un análisis detallado realizado en la unidad anterior, donde se identificaron diversas barreras de acceso que limitan la capacidad de ciertos clientes para adquirir productos, especialmente aquellos con movilidad reducida o dificultades para acceder físicamente al almacén. Además, se constató la falta de canales modernos de pedidos, lo que dificulta la capacidad de respuesta del negocio frente a la competencia que ya utiliza plataformas digitales.

El anteproyecto tiene como propósito resolver estas brechas a través de una estrategia simple, eficiente y fácil de implementar, que no solo optimiza el proceso de ventas y la relación con los clientes, sino que también se adapta a la realidad del negocio. Este enfoque permitirá no solo mejorar la rentabilidad y la eficiencia operativa, sino también generar un impacto social positivo en la comunidad local, fomentando la inclusión y mejorando la calidad de vida de los clientes mediante la accesibilidad a productos de manera más cómoda y conveniente.

Con esta solución, el almacén no solo se modernizará, sino que también fortalecerá su relación con la comunidad, impulsará su crecimiento económico y contribuirá a la transformación digital del comercio local.

**2. JUSTIFICACIÓN DEL ANTEPROYECTO**

El proceso de digitalización del comercio minorista ha ganado una relevancia significativa en los últimos años, transformando profundamente la manera en que los negocios interactúan con los consumidores. Mientras muchas grandes empresas han adoptado plataformas digitales y herramientas tecnológicas avanzadas, los pequeños negocios aún se enfrentan a dificultades para adaptarse a este cambio, lo que limita su competitividad en un mercado cada vez más exigente.

El almacén de la señora Denisse León no es ajeno a esta realidad. Aunque cuenta con una clientela fiel, se encuentra con grandes barreras para modernizar su operación y no dispone de los recursos para implementar soluciones tecnológicas complejas. Esto lo ha dejado vulnerable frente a competidores más grandes que ya operan con plataformas online y ofrecen una experiencia de compra más conveniente para el cliente.

La propuesta de este anteproyecto busca abordar estas limitaciones mediante la implementación de herramientas digitales accesibles, como WhatsApp Business y redes sociales, que permitan a los clientes realizar pedidos a domicilio, mantener una comunicación constante y recibir atención personalizada de manera remota. Estas herramientas no solo optimizan la gestión de pedidos, sino que también mejoran la visibilidad digital del negocio, permitiéndole competir de manera más efectiva en un mercado cada vez más digital.

Lo más importante es que esta solución no requiere de grandes inversiones ni conocimientos técnicos avanzados. Es una estrategia asequible y adaptable a las capacidades actuales del almacén, con un alto potencial de impacto económico y social. Además, su implementación tiene el beneficio adicional de permitir que el negocio fortalezca su relación con la comunidad, mejorando la inclusión de sectores como personas con movilidad reducida y generando empleo local.

**3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El almacén de la señora Denisse León, como muchos pequeños negocios tradicionales, se enfrenta a una serie de desafíos estructurales y operativos que limitan su crecimiento y competitividad en un entorno comercial cada vez más digitalizado. Entre los principales problemas identificados se encuentran:

1. Dificultad de acceso para clientes con movilidad reducida, lo cual restringe la atención presencial y excluye a un segmento importante de la comunidad.
2. Ausencia de un sistema formalizado de pedidos y entregas, lo que genera desorden en la gestión, retrasos en la atención y pérdida de oportunidades de venta.
3. Baja visibilidad en medios digitales, lo que reduce el alcance del negocio frente a competidores que ya utilizan plataformas en línea para promocionar y vender sus productos.
4. Falta de innovación en los procesos de venta y comunicación con clientes, lo que genera el riesgo de pérdida de clientela, especialmente en generaciones jóvenes habituadas a soluciones tecnológicas rápidas y accesibles.

Este conjunto de problemáticas afecta directamente la sostenibilidad del negocio a mediano y largo plazo, impidiendo que aproveche el potencial de un mercado que evoluciona hacia la digitalización de procesos y la conveniencia para el consumidor.

Frente a este escenario, el presente proyecto propone descomponer el problema en componentes operativos claros, abordando cada uno mediante el uso de herramientas digitales accesibles, capacitación básica y estrategias de comunicación efectivas. La solución es escalable, adaptable y alineada con las capacidades actuales del negocio, lo que permite su implementación de manera gradual y con bajo riesgo financiero.

**4. OBJETIVOS**

Objetivo General:  
Implementar un sistema de pedidos y entregas a domicilio para el almacén de la señora Denisse León utilizando herramientas digitales como WhatsApp Business y redes sociales. Este sistema buscará mejorar la atención al cliente, incrementar las ventas y fortalecer la competitividad del negocio en un plazo estimado de 8 semanas.

Objetivos Específicos:

1. Establecer una presencia digital efectiva mediante la creación de perfiles en redes sociales y la configuración de WhatsApp Business, logrando al menos 200 seguidores y contactos activos durante las primeras 4 semanas.
2. Diseñar y publicar un catálogo digital accesible y atractivo con productos disponibles y promociones, utilizando plataformas gratuitas, al finalizar la semana 3.
3. Implementar un sistema de logística sencillo para recibir, organizar y entregar al menos 15 pedidos diarios, a partir de la cuarta semana de ejecución.
4. Capacitar al personal del almacén en el uso de herramientas digitales, gestión de pedidos, atención remota al cliente y redes sociales, garantizando que operen de forma autónoma al concluir la sexta semana.
5. Monitorear y evaluar el desempeño del sistema implementado mediante indicadores como número de pedidos, tiempo de respuesta, nivel de satisfacción del cliente y aumento en las ventas, con una primera medición formal al finalizar la octava semana.

**5. IMPACTO ESPERADO**

Impacto Económico:  
La implementación del sistema digital de pedidos y entregas permitirá un aumento proyectado en las ventas de entre un 15% y un 25%, gracias a una mayor comodidad para los clientes y una atención más rápida y eficiente. Se espera una expansión significativa de la base de clientes, especialmente al llegar a sectores que anteriormente no accedían al almacén por limitaciones geográficas o de movilidad. Además, se anticipa un incremento en el ticket promedio de compra al ofrecer productos organizados en combos promocionales. Todo esto contribuirá a un retorno de la inversión en un plazo estimado de 2 a 3 meses, lo cual fortalece la viabilidad financiera del proyecto.

Impacto Social:  
El proyecto busca fomentar la inclusión de personas con dificultades de desplazamiento, facilitando su acceso a productos básicos mediante entregas a domicilio. A su vez, la digitalización del negocio permitirá la generación de empleo, ya sea mediante la contratación de personal para reparto o apoyo administrativo. Asimismo, el fortalecimiento del almacén como un comercio local moderno y cercano contribuirá al desarrollo económico y social de la comunidad, reforzando el tejido social a través de relaciones de confianza y servicio personalizado.

Impacto Operativo:  
Desde el punto de vista operativo, la iniciativa traerá consigo una mejora significativa en la organización interna del almacén, mediante procesos más eficientes para la recepción de pedidos, su preparación y entrega. El personal será capacitado en el uso de herramientas digitales como WhatsApp Business, redes sociales, hojas de cálculo y diseño básico de contenido, lo que elevará sus competencias y autonomía. Finalmente, la implementación de este sistema establecerá una base tecnológica y organizativa que permitirá futuras expansiones del negocio, como la incorporación de plataformas de pago online o la apertura de nuevos canales de distribución.

**6. FINANCIAMIENTO**

Fuentes Externas:  
Para la ejecución del proyecto se contempla la postulación a programas de apoyo estatal orientados a emprendedores y pequeñas empresas. Entre ellos destacan:

* Capital Semilla / Capital Abeja (SERCOTEC): fondos concursables que entregan hasta $3.500.000 a microempresarios/as, destinados a la implementación de ideas de negocio innovadoras y sostenibles.
* Programa Yo Emprendo (FOSIS): ofrece asesoría técnica, capacitación y financiamiento complementario para personas que desean emprender o fortalecer un negocio ya existente, con especial enfoque en la superación de la vulnerabilidad social.

Estructura de Financiamiento Propuesta:  
Se propone una estructura financiera mixta, compuesta por financiamiento externo y un aporte directo del emprendedor(a):

* Aporte SERCOTEC (75%): $900.000
* Aporte propio (25%): $300.000

Este esquema asegura el compromiso del emprendedor y mejora las posibilidades de adjudicación de fondos públicos al demostrar cofinanciamiento y participación activa.

Detalle de Inversión Inicial Estimada:  
La inversión se desglosa en ítems clave para la implementación eficiente del sistema propuesto:

* Equipamiento tecnológico: $250.000  
  (Incluye adquisición de un smartphone, accesorios y soporte básico para gestión digital)
* Empaque y entrega: $100.000  
  (Adquisición de materiales de embalaje, bolsas reutilizables, e implementación de un sistema de reparto básico)
* Publicidad: $150.000  
  (Diseño y difusión de campañas digitales en redes sociales y canales locales)
* Identidad digital y catálogo: $200.000  
  (Diseño del logotipo, elaboración del catálogo digital y configuración de perfiles online)
* Capacitación: $250.000  
  (Asesorías en marketing digital, atención remota al cliente y uso de herramientas como WhatsApp Business y Google Sheets)
* Gastos operativos iniciales: $150.000  
  (Costos asociados a funcionamiento inicial, como conexión a internet, traslados y papelería)
* Contingencia: $100.000  
  (Fondo de respaldo para imprevistos que puedan surgir durante la etapa de implementación)

Esta distribución financiera asegura un uso eficiente de los recursos, priorizando las áreas clave para la transformación digital del negocio y permitiendo un arranque sólido con bajo riesgo financiero.

**7. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA**

En el entorno actual, el almacén de la señora Denisse León compite con supermercados y tiendas de conveniencia que han comenzado a incorporar tecnologías para facilitar sus ventas, tales como pedidos telefónicos, plataformas de e-commerce y aplicaciones móviles. Estos competidores cuentan con mayor infraestructura y alcance, lo que representa un desafío para los pequeños comercios.

Sin embargo, una de las principales debilidades de estos establecimientos es la falta de un servicio cercano y personalizado. Muchos clientes valoran la atención directa, la confianza y la flexibilidad que solo los negocios de barrio pueden ofrecer. En este contexto, el almacén posee una ventaja competitiva clara: una relación consolidada con su clientela, conocimiento directo de sus preferencias y una ubicación estratégica dentro de la comunidad.

Además, gran parte de los competidores no ofrece entregas inmediatas ni una respuesta rápida en canales de mensajería directa como WhatsApp. Esta carencia abre una oportunidad para diferenciarse mediante un sistema ágil, accesible y humano, que combine la tecnología con el trato cálido y personalizado del comercio local.

Esta propuesta se orienta precisamente a potenciar estas fortalezas, incorporando herramientas digitales sencillas pero efectivas, que permitan al almacén igualar o incluso superar la experiencia ofrecida por los grandes comercios, sin perder su esencia. De este modo, no solo se mejora la competitividad, sino que se preserva el valor social del pequeño comercio en la comunidad.

**8. FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA**

Factibilidad Técnica:  
El proyecto es altamente viable desde el punto de vista técnico, ya que se apoya en herramientas y tecnologías de bajo costo, ampliamente disponibles y de fácil uso. La propuesta contempla el uso de:

* Teléfonos móviles inteligentes, ya disponibles en el mercado local.
* Aplicaciones de mensajería instantánea, como WhatsApp Business, para la atención de pedidos.
* Redes sociales como Facebook e Instagram para la difusión del negocio y contacto con clientes.
* Herramientas digitales gratuitas, como Google Sheets (para registro de pedidos) y Canva (para diseño de promociones y catálogo).

La capacitación en estas herramientas es sencilla y puede realizarse en pocas sesiones, permitiendo que el personal adquiera autonomía operativa rápidamente. No se requiere la contratación de personal técnico ni desarrolladores especializados, lo cual reduce significativamente los costos operativos.

Factibilidad Económica:  
Desde el punto de vista financiero, el proyecto presenta una relación costo-beneficio muy favorable. La inversión inicial estimada es de $1.200.000, monto que incluye equipamiento, publicidad, capacitación, empaque y otros gastos operativos.

Se proyecta que los ingresos generados por el nuevo sistema de pedidos y entregas permitirán recuperar la inversión en un plazo de 2 a 3 meses, gracias al aumento en las ventas, la fidelización de clientes y la captación de nuevos segmentos.

Otros indicadores económicos clave son:

* Margen de ganancia estimado: entre 50% y 70%, dependiendo del tipo de producto y volumen de pedidos.
* Punto de equilibrio: se calcula que se alcanzará con aproximadamente 30 pedidos mensuales, cifra conservadora en relación con el potencial del mercado.
* Crecimiento proyectado: con una estrategia digital sostenida, se estima un incremento progresivo de la demanda en un 15% mensual durante los primeros tres meses.

En conclusión, el proyecto es tanto técnica como económicamente factible, con riesgos controlados y altas probabilidades de éxito si se ejecuta con una estrategia clara y compromiso por parte del equipo responsable.

**9. CONCLUSIÓN**

La digitalización de los pedidos y entregas en el almacén de la señora Denisse León representa una oportunidad tangible y estratégica para impulsar la modernización de su operación comercial. En un contexto donde los hábitos de consumo están cada vez más mediados por la tecnología, este anteproyecto plantea una alternativa viable y pertinente para que un negocio tradicional se adapte a las nuevas exigencias del mercado.

La propuesta no solo es realista y de bajo costo, sino que está diseñada para ser altamente efectiva y escalable. Su implementación permitirá mejorar significativamente la experiencia del cliente, facilitar la gestión de pedidos y optimizar los tiempos de respuesta, aspectos fundamentales para aumentar la fidelización y el volumen de ventas.

Además, el proyecto aporta un valor social adicional: promueve la inclusión de personas con dificultades de movilidad, fomenta la capacitación digital del personal, y fortalece el tejido económico local mediante la innovación en el pequeño comercio.

En resumen, se trata de una iniciativa integral que articula tecnología accesible, estrategias de marketing digital y eficiencia operativa, con un enfoque profundamente humano y comunitario. El impacto esperado es positivo tanto a nivel económico como social, consolidando al almacén como un referente en su sector y demostrando que la transformación digital también es posible –y necesaria– en los negocios de barrio.