

PRACTICA 1

Diagnóstico de digitalización

Gerard Grau

ÍNDICE

- 1** Introducción
- 2** Objetivo
- 3** Contexto
- 4** Situación Actual
- 5** Propuestas de cambio
- 6** Digitalización
- 7** IT y OT
- 8** Conclusiones y Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

Este caso práctico analiza el nivel de digitalización de una tienda de compraventa de videojuegos de segunda mano.

El objetivo principal es identificar las áreas en las que la empresa ya ha incorporado herramientas digitales y aquellas que aún dependen de procesos manuales.

A través del diagnóstico, se busca proponer mejoras tecnológicas que optimicen la gestión, aumenten la eficiencia y mejoren la experiencia del cliente.

OBJETIVOS

EVALUAR EL NIVEL ACTUAL DE DIGITALIZACIÓN DE LA TIENDA.

PROPONER ACCIONES PARA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Analizar los procesos internos y las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa.

Identificar las áreas no digitalizadas y sus consecuencias en la gestión.

Sugerir soluciones prácticas que mejoren la eficiencia mediante la digitalización.

CONTEXTO

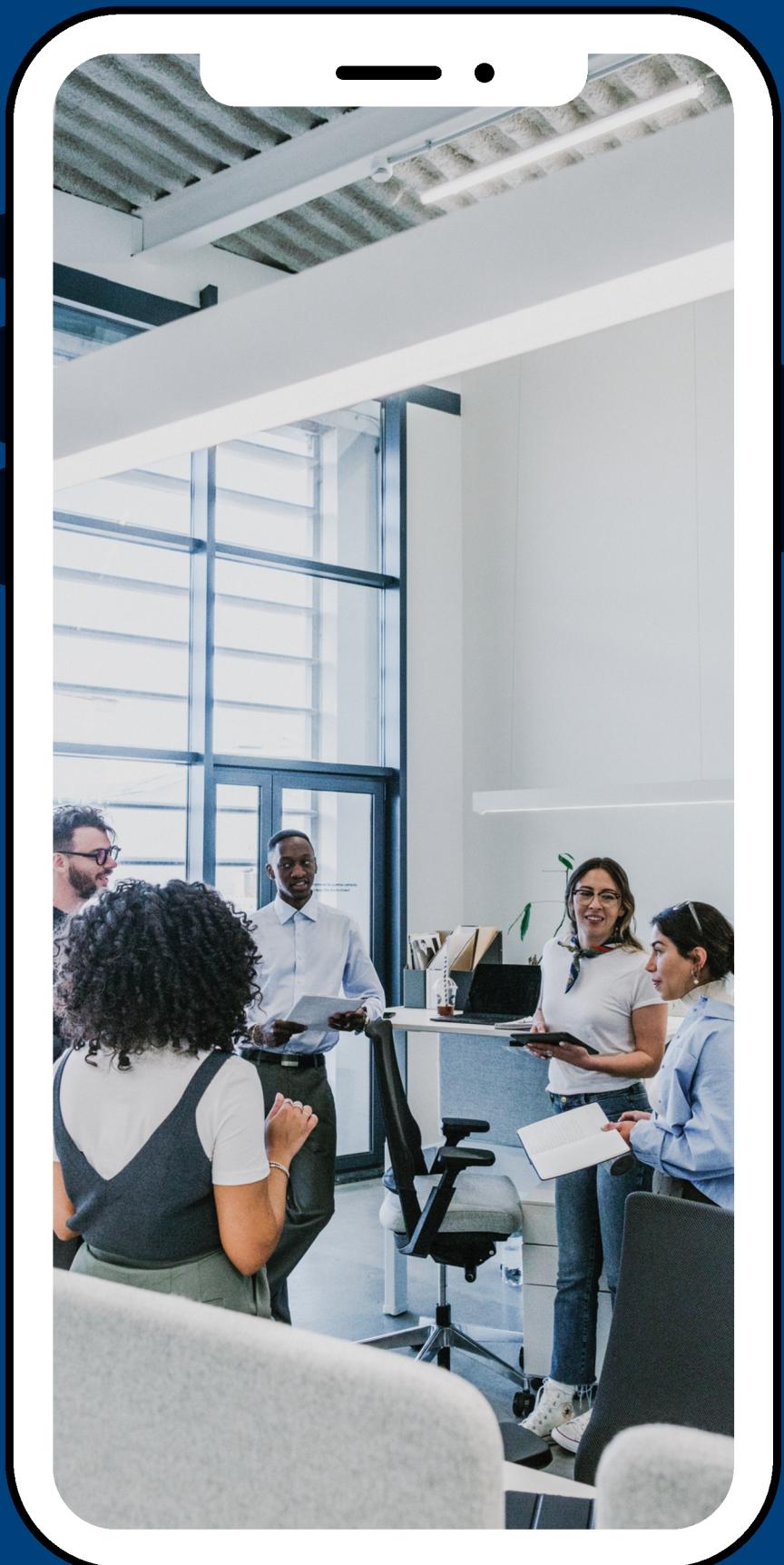
La empresa se dedica a la compra y venta de videojuegos, consolas y accesorios de segunda mano.

Su actividad se organiza mediante la recepción, revisión y reventa de productos usados tanto en tienda física como en redes sociales.

Cuenta con 5 empleados distribuidos en atención al cliente, inventario, facturación y comunicación.

Actualmente utiliza herramientas básicas:

- Ordenadores con software ofimático
- Programa de contabilidad sencillo
- Listados en papel para pedidos e inventario
- Redes sociales (Facebook e Instagram) para promoción



SITUACIÓN ACTUAL

Área	¿Está digitalizada?	Cómo se realiza
Gestión de pedidos	✗ No	Anotaciones en cuaderno
Almacén e inventario	✗ No	Control en papel
Facturación	✓ Sí	Software básico
Comunicación con clientes	✓ Sí	Redes sociales, WhatsApp
Marketing	✓ Sí	Publicaciones manuales
Recursos humanos	✗ No	Turnos en hojas impresas

PROPUESTAS DE CAMBIO

Propuesta	Tipo de cambio
Software de gestión de pedidos	 Digitalización
Tienda online con envío	 Transformación digital
Sistema de inventario con código de barras	 Digitalización
Pasarela de pago online	 Transformación digital
Analítica de datos de ventas	 Transformación digital

DIGITALIZACIÓN OPERATIVA Y ESTRATÉGICA

Digitalización en planta (procesos operativos)

- Implementar sistema de etiquetado con códigos de barras.
- Crear una base de datos para registrar entradas y salidas de productos.

Digitalización en negocio (gestión y estrategia)

- Implantar un CRM para registrar clientes y preferencias.
- Desarrollar una tienda online conectada al inventario.

IT Y OT EN LA EMPRESA

Proceso / Departamento	Pertenece a	Ejemplo en la empresa
Facturación y contabilidad	IT	Software contable básico
Control de inventario	OT	Control manual en papel
Gestión de pedidos	IT	Cuaderno físico (sin digitalizar)
Atención al cliente	OT	En mostrador, presencial
Comunicación digital	IT	Publicaciones en redes sociales

CONCLUSIONES

- La empresa presenta un nivel intermedio-bajo de digitalización.
- Los procesos administrativos están más avanzados que los operativos.
- La falta de integración tecnológica genera duplicidad de tareas y riesgos de error manual.

RECOMENDACIONES

- Implementar un software unificado de gestión (ERP o CRM).
- Desarrollar una tienda online integrada al inventario.
- Capacitar al personal en herramientas digitales.
- Automatizar el control de stock con códigos de barras.



GRACIAS

GERARD GRAU