



Unidad 5. Gestión del negocio digital

Fundamentos de la administración del negocio digital

El estudiante será capaz de analizar los principios básicos de la administración empresarial en el contexto digital para estructurar y gestionar negocios alineados con objetivos estratégicos, utilizando herramientas y metodologías adaptadas a entornos virtuales.

Más allá de la presencia en internet:

- Gestionar un negocio digital no es solo “estar en línea”
- Implica **decisiones estratégicas**, organización de recursos y coordinación de equipos
- Se requiere el uso de **herramientas tecnológicas avanzadas** en un entorno cambiante y competitivo

Propósito de la unidad:

- Explorar los elementos esenciales para dirigir eficazmente una empresa digital
- Entender cómo los principios clásicos de la administración se adaptan al trabajo virtual y la colaboración remota.



Aplicar estrategias de gestión en entornos virtuales mediante el uso de herramientas tecnológicas y el análisis de indicadores clave de desempeño (KPIs) para optimizar la toma de decisiones y la productividad en negocios digitales.



1

Identificar las principales estrategias de gestión aplicables a entornos virtuales, reconociendo sus características, ventajas y limitaciones para distintos tipos de negocios digitales.

2

Analizar el uso de herramientas tecnológicas para la toma de decisiones, evaluando su utilidad en la recopilación, procesamiento y visualización de datos clave en la operación digital.



Estrategias para la gestión en entornos virtuales

Origen y evolución del modelo de gestión virtual:

- Nace como respuesta al **avance de las TIC** y el acceso masivo a internet
- Herramientas colaborativas permiten operar **sin oficina física**
- La **pandemia por COVID-19** aceleró su adopción y consolidación.

De la adaptación al enfoque estratégico:

Al inicio, solo se **trasladaban procesos tradicionales** al entorno digital.

Hoy, la gestión virtual se basa en:

- **Autonomía del colaborador**
- **Confianza mutua**
- **Coordinación asincrónica**
- **Uso efectivo de plataformas digitales**
- **Productividad sin presencialidad**

¿Qué implica gestionar en entornos virtuales?

- Aplicar las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir, controlar) en contextos completamente digitales
- No solo se trata de tecnología, sino de **alineación, cultura y resultados**

Principales estrategias de gestión digital

- **Gestión basada en objetivos y resultados**

Uso de OKRs (Objectives & Key Results) y KPIs (Indicadores clave)

- **Fomento del bienestar y equilibrio vida-trabajo**

Reducción del estrés y mayor satisfacción

- **Colaboración digital**

Plataformas para co-crear, compartir, organizar (ej. Google Workspace, Notion)

- **Gestión por confianza**

Supervisión por cumplimiento, no por horario

- **Comunicación asincrónica y sincronizada**

Elegir cuándo y cómo comunicarse según el contexto (ej. Slack vs Zoom)

Aplicación profesional según el rol

Líderes de equipo:

- Definen procesos claros
- Motivan en entornos digitales
- Gestionan la comunicación online

Responsables de operaciones:

- Ajustan procesos al trabajo distribuido
- Integran plataformas colaborativas

Consultores de transformación digital:

- Diseñan estrategias para migrar de lo presencial a lo digital (o híbrido)

A) Liderazgo: GitLab como ejemplo vivo de liderazgo digital

- **Liderazgo descentralizado:**

En GitLab, el liderazgo no está concentrado en una sola persona o sede física, sino que se distribuye entre los equipos y colaboradores alrededor del mundo.

Esto requiere que los líderes digitales desarrollen:

- Confianza
- Autonomía y
- Comunicación clara para coordinar sin supervisión presencial

- **Comunicación asincrónica:**

Los líderes fomentan una cultura donde la comunicación no tiene que ser en tiempo real, sino que es estructurada, documentada y accesible para todos en cualquier momento, lo cual es fundamental en equipos distribuidos globalmente

- **Transparencia y documentación:**

Los líderes digitales de GitLab promueven que todo quede registrado y disponible para evitar malentendidos y favorecer la toma de decisiones rápida e informada, lo que fortalece la confianza y la alineación del equipo.

B) Estrategias de gestión digital:

GitLab y las estrategias de gestión digital

- **Gestión basada en objetivos y resultados (OKRs y KPIs):**

GitLab usa métricas claras para medir el desempeño y el avance, sin necesidad de controlar horarios o presencia física, alineando el trabajo a metas concretas.

- **Fomento del bienestar y balance vida-trabajo:**

Al ser una empresa remota, GitLab promueve la flexibilidad y la autonomía para que sus colaboradores puedan organizar su tiempo, cuidando su bienestar personal y profesional

- **Colaboración digital eficiente:**

GitLab utiliza herramientas y plataformas digitales que facilitan el trabajo conjunto, desde la codificación hasta la gestión de proyectos, sin importar la ubicación física

- **Gestión por confianza:**

El liderazgo confía en la capacidad y compromiso de cada colaborador para cumplir sus responsabilidades, lo que fomenta un ambiente de respeto y motivación.

- **Comunicación asincrónica y sincronizada:**

La comunicación es diseñada para ser efectiva, minimizando interrupciones y permitiendo a cada quien aportar en el momento más productivo.

Herramientas tecnológicas para la toma de decisiones

1. Evolución de la toma de decisiones en negocios

- Tradicionalmente, se basaba en hojas de cálculo, reportes manuales y sistemas aislados
- Desde los años 90, ha evolucionado a sistemas automatizados, conectados y basados en datos en tiempo real

2. Función actual de las herramientas tecnológicas

- Recolectan, procesan y analizan grandes volúmenes de datos rápida y eficientemente
- Facilitan la toma de decisiones basadas en información oportuna y relevante.

3. Beneficios de estas herramientas

- Reunir datos de diversas fuentes (ventas, clientes, finanzas, operaciones)
- Analizar tendencias, patrones y comportamientos
- Visualizar información en tiempo real mediante dashboards interactivos
- Simular escenarios con modelado predictivo para anticipar resultados.

• 4. Tipos principales de herramientas

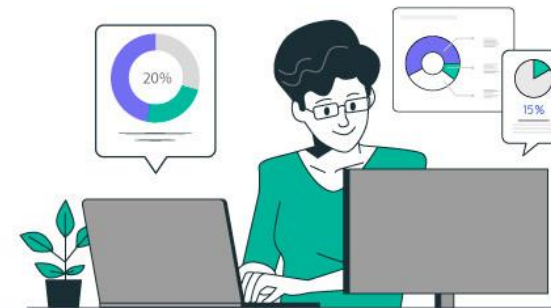
- Plataformas de Business Intelligence (BI)
- Sistemas de analítica avanzada
- Dashboards interactivos
- Inteligencia Artificial
- Software de gestión empresarial como ERP y CRM.

¿Por qué tener un dashboard?

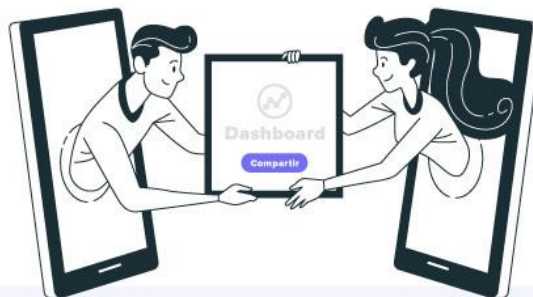
1 Para supervisar varios KPIs y métricas a la vez



2 Son herramientas de visualización fáciles de leer e interactivas



3 Al estar en la nube puedes compartirlo con quien quieras



4 Facilitan la comunicación de informes



Conoce más en:
tudashboard.com/que-es-un-dashboard/

TuDashboard

- El CRM se utiliza para agilizar los procesos comerciales (ventas y mercadeo) de una empresa
- Mientras que el ERP se utiliza para aumentar la eficiencia de los procesos de gestión administrativa
- Por lo general, el ERP cubre aspectos complementarios a un CRM ya que el primero está más enfocado en lo transaccional mientras que el segundo se enfoca más en lo relacional.
- El ERP se utiliza para gestionar los procesos de gestión generales, incluida la cadena de suministro, la fabricación, los informes, las operaciones, los recursos humanos y la contabilidad
- Utiliza una base de datos centralizada para agilizar los procesos y flujos de trabajo entre los diferentes departamentos de una empresa.





- **Ejemplo práctico: uso de Power BI en e-commerce:**

- Analiza en tiempo real las ventas por región, producto y canal
- Ayuda a decidir qué campañas mantener, qué productos impulsar y en qué mercados actuar
- Optimiza las decisiones comerciales basadas en datos

- **Aplicaciones específicas por perfil profesional en la administración digital:**

- **Directores y gerentes:** monitorean indicadores clave mediante dashboards
- **Analistas de datos:** integran, limpian y transforman información para reportes claros
- **Consultores digitales:** recomiendan herramientas adecuadas para cada negocio
- **Emprendedores:** usan BI para entender el mercado y optimizar recursos.



Liderazgo Holístico: El servicio como pilar fundamental

- **LIDERAZGO HOLISTICO**

- El **liderazgo holístico** es una forma de dirigir que va más allá de los números y los procesos: **pone en el centro a la persona, al propósito y al equilibrio integral.**

- Y en el contexto de la **administración digital**, es más necesario que nunca.

- El **liderazgo holístico** es un enfoque que considera al ser humano en su totalidad:

- Mente
- Emociones
- Cuerpo y
- Espíritu

- No se trata solo de "mandar" o "gestionar", sino de **conectar, inspirar y equilibrar.**

- **Principios clave del liderazgo holístico:**

- **Visión integral:** el líder considera el bienestar de la persona, la cultura organizacional y el impacto social
- **Empatía y escucha activa:** se busca comprender las necesidades emocionales y personales del equipo.
- **Autenticidad:** el líder se muestra como es, sin máscaras, generando confianza
- **Propósito compartido:** el trabajo se conecta con un sentido más profundo, más allá de solo producir
- **Equilibrio y armonía:** se promueve un balance entre vida personal y laboral, evitando la desconexión o el burnout.





- Un líder holística en un equipo digital remoto:
- Comienza la reunión preguntando cómo están realmente (no solo qué hicieron)
- Respeta los tiempos personales y fomenta la flexibilidad
- Integra espacios para reflexionar sobre el propósito del proyecto
- Escucha sin juzgar y da retroalimentación constructiva
- Usa la tecnología para **conectar, no solo controlar.**

La **cultura organizacional cambia profundamente** cuando una empresa transita hacia una **administración digital**

No solo se transforman los procesos y herramientas, también cambian:

- **Valores**
- **Formas de comunicarse**
- **De liderar y**
- **De colaborar**

La **cultura organizacional** es el "alma" de una empresa:

- Son los valores
- Creencias
- Comportamientos que comparten las personas que la integran⁷

Cuando una organización se vuelve **digital**, ya no basta con trasladar lo mismo a una computadora o plataforma.

Se necesita **redefinir esa cultura para que funcione en un entorno virtual, flexible y en constante cambio.**

Nuevos valores que emergen en la cultura digital

Cultura tradicional	Cultura en administración digital
Presencialidad	Flexibilidad y trabajo remoto
Control y supervisión	Confianza y autonomía
Comunicación jerárquica	Transparencia y colaboración digital
Enfoque en tareas	Enfoque en resultados
Información restringida	Documentación abierta y compartida
Resistencia al cambio	Innovación y adaptación continua