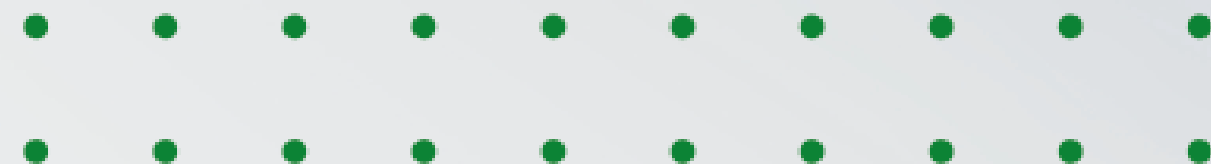
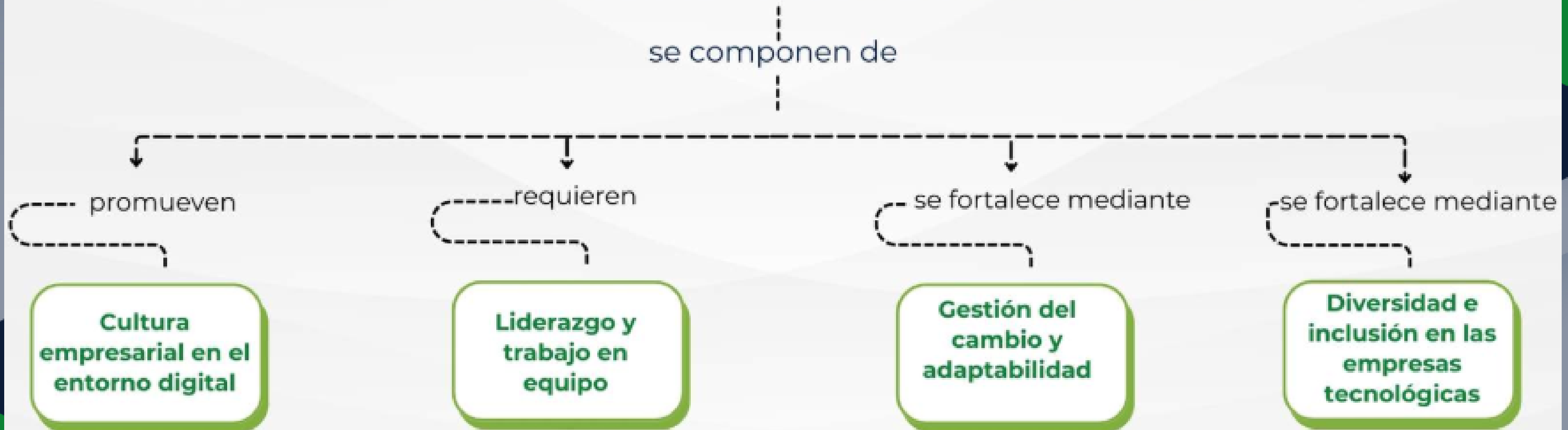




Cultura y Comportamiento Organizacional en Negocios Digitales



Cultura y comportamiento organizacional en negocios digitales



MAPA CONCEPTUAL U-3

3.- Cultura y Comportamiento Organizacional en Negocios Digitales

3.1 Cultura empresarial en el entorno digital

¿Qué es la cultura organizacional?

Se ha entendido como el conjunto de ***valores, normas, creencias, hábitos y formas de interacción*** que definen cómo se comportan los miembros de una organización.

En el entorno digital, la cultura empresarial sigue cumpliendo su función central: alinear comportamientos, reforzar la identidad organizacional y facilitar la adaptación al entorno. No obstante, sus características se han transformado:

¿Qué es la cultura organizacional?

- **Digital-first:** La interacción, la toma de decisiones y la colaboración suceden principalmente a través de herramientas tecnológicas.
- **Ágil:** Se promueve la innovación constante, la experimentación y la capacidad de respuesta rápida.
- **Centrada en el usuario y colaborador:** Se busca que tanto la experiencia del cliente como del empleado esté guiada por valores como la empatía, la personalización y la autonomía.

¿Qué es la cultura organizacional?

- **Horizontal y descentralizada:** Se reduce la dependencia de estructuras jerárquicas rígidas, se fomenta la autogestión y se delega la toma de decisiones.
- **Medible y visible a través de datos:** La cultura también se analiza mediante indicadores de clima, desempeño, rotación y compromiso.

¿Cómo fomentar la cultura organizacional en entornos digitales?

- Espacios virtuales de colaboración que promuevan la participación, como foros internos, canales en Slack o plataformas de innovación colectiva.
- Reforzar la transparencia y comunicación, usando medios asincrónicos: newsletters, tableros de objetivos visibles o dashboards compartidos.
- Estimular una mentalidad de aprendizaje continuo, facilitando el acceso a microcursos, plataformas de capacitación online y mentoring digital.
- Medir y ajustar el employee experience, a través de encuestas de pulso, evaluaciones de satisfacción o plataformas de feedback continuo.

3.- Cultura y Comportamiento Organizacional en Negocios Digitales

3.2 Liderazgo y trabajo en equipo en organizaciones digitales

¿Cómo llegar al liderazgo transformacional?



¿Qué es el liderazgo en entornos digitales?

Hoy, liderar implica guiar a equipos que no necesariamente comparten un espacio físico, sino que operan desde diferentes zonas horarias y que colaboran mediante tecnologías en línea. Esto ha generado nuevas formas de relación, coordinación y toma de decisiones, donde la *confianza*, la *empatía* y la *capacidad de adaptación* resultan esenciales.

Transformación del liderazgo en entornos digitales

La *comunicación efectiva* cobra un nuevo sentido, ya que se realiza mayoritariamente por medios virtuales. Los líderes exitosos son aquellos capaces de generar cercanía, motivar y mantener el compromiso del equipo, incluso sin contacto físico directo. Además, su enfoque deja de estar en controlar horarios y tareas, para *centrarse en los resultados, el desarrollo de las personas y la construcción de una cultura de colaboración*.

Características clave del líder digital

1. Comunicación efectiva en entornos virtuales
2. Empatía y liderazgo emocional
3. Visión estratégica adaptada a lo digital
4. Gestión por resultados, no por presencia

A tomar en cuenta...

Medir la productividad con base en objetivos alcanzados, más que en el tiempo de conexión, utilizar herramientas como *Trello*, *Notion* o *Slack* para gestionar tareas, y diseñar espacios donde los equipos puedan tomar decisiones con autonomía, favorece entornos laborales más saludables. La transparencia organizacional también juega un papel central: compartir metas, resultados y aprendizajes ayuda a alinear al equipo y fortalecer el sentido de pertenencia.

3.- Cultura y Comportamiento Organizacional en Negocios Digitales

3.3 Gestión del cambio y adaptabilidad en la era digital

El cambio y la adaptabilidad como procesos estratégicos

Gestionar el ***cambio*** significa acompañar a las personas dentro de la organización mientras se modifican prácticas, creencias o estructuras. Esto requiere identificar resistencias, planear acciones específicas y generar una visión clara del propósito del cambio. Por su parte, la ***adaptabilidad*** es una competencia clave en cualquier perfil profesional actual, ya que implica aprender, desaprender y actuar con flexibilidad ante escenarios inciertos.



Tipos de Cambio

Gestión del cambio en entornos digitales

La transformación digital no se limita a incorporar nuevas herramientas o procesos, sino que implica una revisión profunda de la cultura organizacional, de las formas de liderazgo y de la estructura de la empresa. El cambio ya no es un evento puntual; es un proceso continuo que requiere un enfoque estratégico, emocionalmente inteligente y técnicamente sólido.

Estrategias para combatir la resistencia al cambio

1. **Comunicación clara y transparente:** Comunica los motivos, beneficios e impacto del cambio. Utiliza diferentes canales.
2. **Involucra a los empleados:** Hazlos partícipes en la toma de decisiones, escúchalos activamente y forma equipos de cambio
3. **Apoyo y capacitación:** Proporciona capacitación y acompañamiento para que los empleados adquieran las nuevas habilidades.
4. **Liderazgo efectivo:** Los líderes deben ser los primeros en adoptar el cambio y demostrar entusiasmo. Reconoce y recompensa sus logros.
5. **Adaptación y flexibilidad:** Los cambios deben ser graduales para permitir que los empleados se adapten.

Crear un sentido de
urgencia para
motivar el cambio

Establecer una visión
clara y la estrategia
para lograr el cambio

Eliminar barreras,
obstáculos y la
resistencia al cambio

Mantener el cambio y
consolidar los logros
con datos

1

2

3

4

5

6

7

8

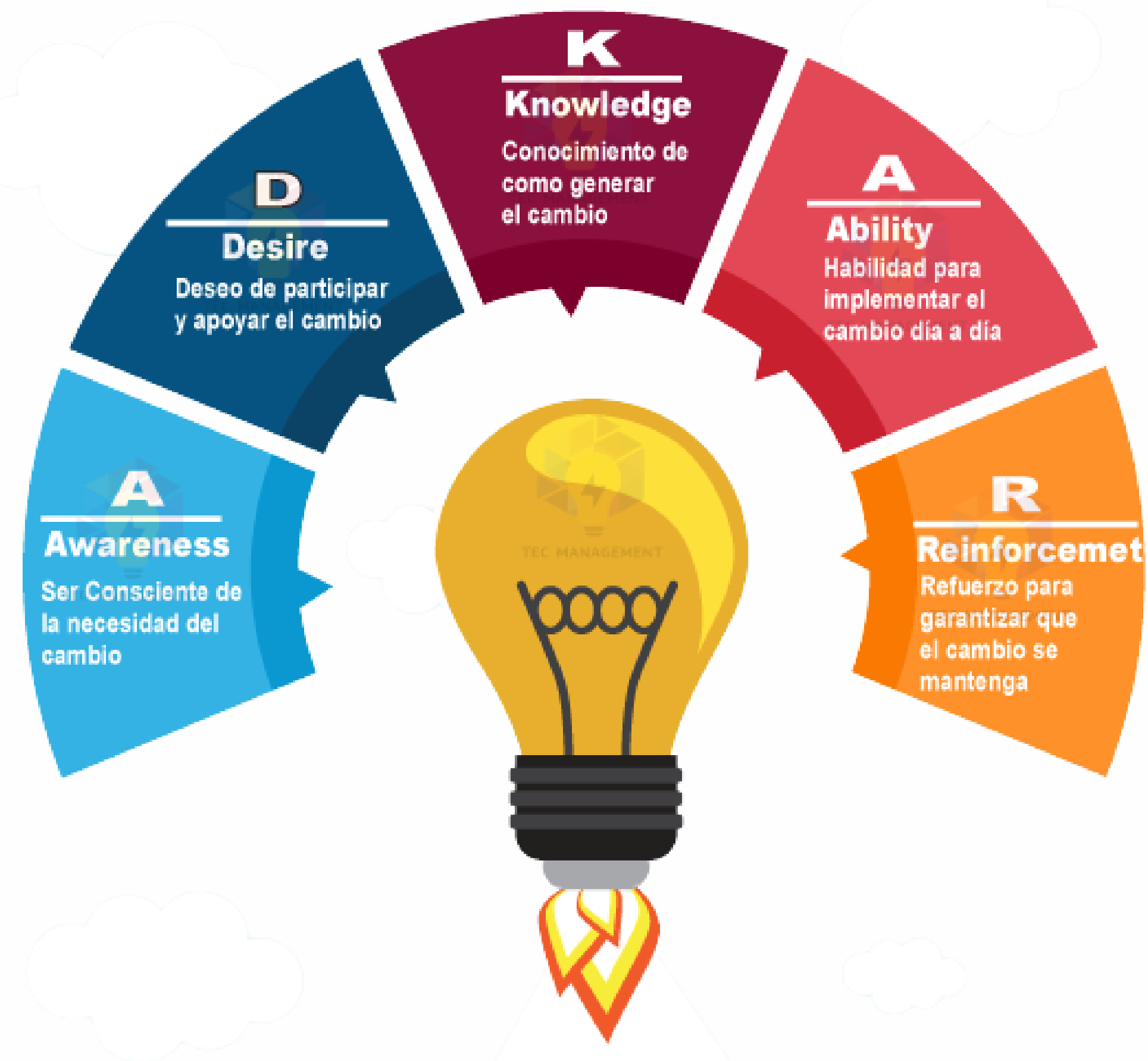
Formar un equipo guía
con capacidad para
liderar el cambio

Comunicar al personal
involucrado el cómo,
quién, cuando, donde,
porqué y para qué

Celebrar los éxitos
iniciales del cambio
para demostrar que es
posible

Hacer que el cambio
perdure hasta hasta
convertirse en la
norma

Modelo de 8 pasos de John Kotter



Modelo ADKAR

3.- Cultura y Comportamiento Organizacional en Negocios Digitales

3.4 Diversidad e inclusión en las empresas tecnológicas

Diversidad, inclusión y equidad

Hablar de **diversidad** no es únicamente reconocer la presencia de personas diferentes en una organización. Significa valorar activamente la diferencia en cuanto a *género, edad, cultura, orientación sexual, religión, neurodivergencia, capacidades físicas, pensamiento*, entre otros aspectos. Pero la diversidad sin inclusión es superficial.

Diversidad, inclusión y equidad

La **inclusión** consiste en generar condiciones reales para que todas las personas puedan *participar, aportar y crecer* dentro de la organización. Esto implica revisar desde los procesos de contratación y promoción, hasta la manera en que se toman decisiones y se establecen dinámicas de comunicación interna.

Diversidad, inclusión y equidad

Además, es fundamental integrar el concepto de **equidad**, que no significa tratar a todas las personas por igual, sino *brindar a cada una lo necesario para que pueda tener las mismas oportunidades*. Una empresa equitativa identifica barreras estructurales y propone soluciones concretas que permiten la participación plena de quienes históricamente han sido excluidos.

¿Por qué es importante la diversidad en entornos digitales?

La diversidad permite incorporar múltiples perspectivas, lo cual enriquece la toma de decisiones, mejora el diseño de experiencias y reduce el riesgo de reproducir sesgos.

Las empresas que integran perfiles variados logran identificar oportunidades que otros no ven, responder mejor a contextos multiculturales y generar productos más accesibles y representativos. Además, una cultura inclusiva mejora el clima laboral, disminuye la rotación y fortalece el compromiso de los colaboradores.

- Revisar los procesos de reclutamiento para eliminar sesgos inconscientes y asegurar una selección más justa.
- Implementar políticas de trabajo flexibles que atiendan distintas necesidades familiares, culturales o de salud.
- Asegurar la accesibilidad digital en todas sus plataformas, incluyendo a personas con discapacidad.
- Crear redes internas de apoyo, como comunidades de mujeres en tecnología, personas LGBTQ+ o grupos multiculturales.
- Usar lenguaje inclusivo en comunicaciones internas y externas.
- Medir indicadores clave como la equidad salarial, la proporción de mujeres en liderazgo o la satisfacción de grupos minoritarios

Medidas concretas