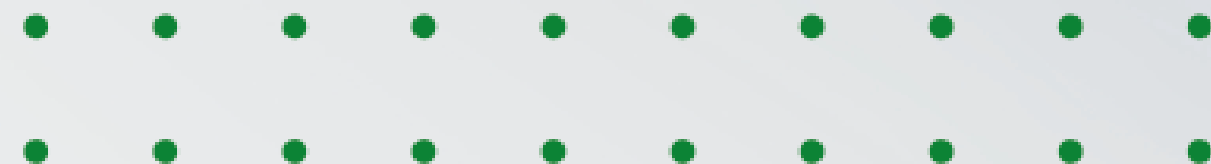




Gestión del Negocio Digital





MAPA CONCEPTUAL U-5

5.- Gestión del Negocio Digital

5.1 Estrategias para la gestión en entornos virtuales

¿Qué significa gestionar en entornos digitales?

Gestionar en un entorno virtual implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de un equipo o una organización que opera principalmente a través de plataformas digitales. Las estrategias más efectivas se centran en lograr resultados sin depender de la presencia física, promoviendo un entorno de trabajo que prioriza la comunicación clara, la transparencia y la cultura digital.

Gestión basada en objetivos y resultados (OKRs y KPIs)

Permite establecer metas claras y medibles para equipos distribuidos, manteniendo el enfoque en los entregables más que en el tiempo presencial.

Fomento del bienestar y balance vida-trabajo

Promover horarios razonables, pausas activas, y límites saludables para evitar el agotamiento laboral.

Estrategias de colaboración digital

Uso de plataformas como Slack, Microsoft Teams, Notion o Trello para asignar tareas, compartir avances y mantener el flujo de trabajo organizado.

Gestión por confianza

En lugar de supervisión constante, se fomenta la autonomía y responsabilidad, con sistemas de seguimiento transparentes y revisiones periódicas.

Comunicación asincrónica y sincronizada

Definir cuándo es necesario estar conectados al mismo tiempo (reuniones, decisiones urgentes) y cuándo se puede colaborar con libertad de horarios (documentos compartidos, tareas).

5.- Gestión del Negocio Digital

5.2 Herramientas tecnológicas para la toma de decisiones

En la actualidad, la toma de decisiones empresariales se ve fortalecida por herramientas digitales que permiten recolectar, procesar y analizar grandes volúmenes de información de manera rápida y eficiente. Estas herramientas van desde plataformas de Business Intelligence (BI), hasta sistemas de analítica avanzada, dashboards interactivos, inteligencia artificial y software de gestión empresarial (ERP, CRM, entre otros).

Estas herramientas ayudan a:

- Reunir datos de distintas fuentes (ventas, clientes, finanzas, operaciones, etc.).
- Analizar tendencias, patrones y comportamientos de negocio.
- Visualizar información en tiempo real para facilitar decisiones rápidas.
- Simular escenarios antes de tomar una decisión (modelado predictivo).

Tipos de herramientas más utilizadas

Business Intelligence

- Ejemplos: Power BI, Tableau, Qlik
- Se usan para visualizar datos de forma dinámica y generar dashboards interactivos
- Permiten identificar rápidamente tendencias y áreas de oportunidad

Sistemas de gestión empresarial (ERP)

- Ejemplos: SAP, Oracle NetSuite, Odoo
- Integran información financiera, de operaciones, inventarios, compras y más, en una sola plataforma
- Facilitan la coordinación entre áreas y la toma de decisiones estratégicas

Tipos de herramientas más utilizadas

Customer Relationship Management (CRM)

- Ejemplos: Salesforce, HubSpot, Zoho CRM
- Organizan y analizan la información de clientes, su comportamiento y su ciclo de vida
- Apoyan decisiones comerciales y de marketing basadas en datos reales del consumidor

Analítica predictiva e inteligencia artificial

- Ejemplos: IBM Watson, Google Cloud AI
- Ayudan a prever comportamientos futuros con base en patrones históricos
- Muy útiles en e-commerce, logística y análisis financiero

Algunas aplicaciones específicas incluyen:

- **Directores y gerentes:** usan dashboards para monitorear indicadores clave de negocio
- **Analistas de datos:** integran y limpian información para generar reportes claros
- **Consultores digitales:** recomiendan plataformas adecuadas a las necesidades de sus clientes
- **Emprendedores:** aplican herramientas de BI para conocer mejor su mercado y optimizar recursos

5.- Gestión del Negocio Digital

5.3 Indicadores clave de desempeño (KPI's) en negocios digitales

¿Qué es un KPI?

Un KPI es una métrica cuantificable que permite evaluar el progreso de una empresa hacia sus objetivos estratégicos. En los negocios digitales, los KPIs son esenciales para:

- Medir el rendimiento de campañas de marketing, procesos de ventas, operaciones y atención al cliente
- Detectar áreas de mejora y tomar decisiones proactivas
- Evaluar la eficacia de herramientas y estrategias digitales

Los KPI's son un **semáforo** que nos va indicando el **grado de cumplimiento** o avance de un **objetivo SMART** específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados por el tiempo

Marketing digital

Tasa de conversión

% de visitantes que realizan una compra en una tienda en línea

E-commerce

Valor promedio del pedido (AOV)

Monto promedio gastado por cliente por transacción

Atención al cliente

Net Promoter Score (NPS)

Índice de recomendación del cliente

Operaciones

Tiempo de respuesta

Tiempo desde que se recibe un pedido hasta que se entrega

Ventas

Customer Lifetime Value (CLV)

Valor total esperado de un cliente durante toda su relación con la empresa

Ejemplos de KPI's

5.- Gestión del Negocio Digital

5.4 Gestión del tiempo y productividad en equipos remotos

¿En qué consiste la gestión de equipos remotos?

La gestión del tiempo y la productividad en equipos remotos consiste en el uso consciente de herramientas, estrategias y dinámicas para planificar, priorizar y ejecutar actividades en un entorno distribuido, asegurando el cumplimiento de objetivos sin la necesidad de estar en el mismo espacio físico.

En el entorno digital, esto implica:

- **Planificación estructurada de tareas**

Establecer cronogramas claros, responsables y objetivos por semana.

- **Comunicación asincrónica eficiente**

Utilizar plataformas que permitan que los equipos trabajen en horarios distintos, sin comprometer el flujo de información.

En el entorno digital, esto implica:

- **Seguimiento mediante indicadores de productividad**

Implementar KPIs relacionados con entregables, cumplimiento de plazos, carga de trabajo, etc.

- **Equilibrio trabajo-vida personal**

Favorecer esquemas flexibles, evitando el agotamiento o la hiperconectividad.

En el ámbito profesional se refleja en:

- **Líderes de equipo virtual:** diseñan flujos de trabajo claros, evalúan desempeño con indicadores de resultados y promueven hábitos saludables de trabajo remoto
- **Gestores de talento:** implementan programas de bienestar digital y capacitación en herramientas de productividad
- **Consultores de productividad:** ayudan a las organizaciones a mejorar su cultura organizacional adaptada al trabajo híbrido o remoto