



Glosario de **Transformación Digital**

Conceptos Generales de Negocio



B2B

Acrónimo para el concepto *Business to Business* o actividad de negocio en que los clientes finales son empresas y no consumidores.



B2C

Acrónimo para el concepto *Business to Consumer* refiriéndose a empresas que venden su producto a los consumidores finales.



Call to Action

Instrucción para provocar una respuesta **inmediata**.
Ej: "Haz click aquí" o "Descarga ahora".



Capitalización

Proceso por el cual el capital de una empresa aumenta su valor.
La capitalización de mercado refleja el valor de la empresa en el mercado.



Diferenciación

Forma en que una marca o empresa decide resaltar una cualidad **única** de su negocio o producto que lo hace especial frente a sus **competidores**.



Fidelización

Retención de clientes que hayan comprado un producto o contratado un servicio, a través de una sucesión de **experiencias positivas** con la marca.



Hoja de ruta

Metodología de planificación con el propósito de dar a conocer la dirección y progreso de un proyecto. En este plan se muestran los objetivos que se quieren alcanzar, así como las estrategias y pasos para alcanzarlos.



KPIs

Acrónimo del concepto Key Performance Indicator. Son indicadores que ayudan a cuantificar distintos procesos y demostrar su eficiencia en relación a los objetivos planteados.



Modelo de negocio

Herramienta o metodología para determinar cómo una empresa genera valor en el mercado. Entre los indicadores se incluyen lo que se ofrece, de qué manera, quiénes son los clientes y de qué manera se le va a vender.



Propuesta de valor

Factor diferenciador que describe los beneficios que los clientes recibirán de los productos y servicios que la empresa ofrece.



Transformación digital

Integración de tecnología en procesos, personas, experiencia del cliente y modelo de negocio para mejorar la propuesta de valor y agilizar su entrega al cliente



Marketing digital



A/B Testing

Método de marketing que consiste en desarrollar y lanzar **dos versiones** de contenido y medir cuál funciona mejor. Sirve para optimizar una estrategia de email marketing o mejorar la efectividad de una afiche o sitio web.



Captación

Proceso de incorporación de nuevos clientes a la empresa para que compren nuestros productos y se conviertan en una fuente de utilidad del negocio.



Community Manager

Encargado de construir y administrar comunidades online. Encargado de medir la percepción de la marca y desarrollar contenidos que encajen con el objetivo de comunicación.



Cross Selling

Táctica de marketing mediante la cual se intenta vender productos o servicios complementarios a los que consume o pretende consumir un mismo cliente. El objetivo es maximizar las ventas de productos relacionados.



Engagement

Nivel de **compromiso** que tienen los consumidores con una marca, que va más allá de la compra. Entre otras cosas, implica una **interacción** constante, confianza e, incluso, empatización con la marca.



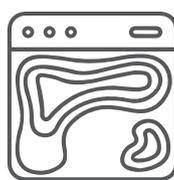
Estrategia digital

Plan de acción o conjunto de acciones a nivel digital para lograr objetivos del negocio en materia digital.



Funnel o embudo de ventas

Representación del **recorrido** que realiza un usuario en un e-commerce, desde que entra en la web hasta que efectúa su compra. Se deben definir las diferentes fases.



Heatmap o mapa de calor

Informe gráfico que muestra qué partes de una página web capta más la atención de los usuarios, mediante un código de colores que resalta el lugar con más tráfico.



Target o perfil de cliente

Consiste en el grupo de consumidores cuyas características y necesidades se adecúan más a los productos y servicios que ofrece una marca. También se denomina **público objetivo** o nicho de mercado.



Query

Concepto con el que se denomina una búsqueda o consulta.



Segmentación

Análisis e identificación de los **perfiles** de grupos de consumidores que necesitan diferentes productos o diferentes estrategias de marketing.



SEM

Estrategia de marketing digital que promueve marcas y sitios web al mejorar su visibilidad en las páginas de los resultados de los motores de búsqueda.



SEO

Proceso de optimización del contenido de un sitio web, tal que se incremente el tráfico y aparezca en los primeros resultados de búsqueda.



Webinar

Presentación educativa desarrollada en vivo a través de servicios de streaming.



Herramientas digitales



API

Acrónimo del concepto "Application Programming Interface" (Interfaz de programación de aplicaciones). Es el protocolo que se utiliza para diseñar e integrar software de las aplicaciones.



Aplicación móvil

Aplicación informática diseñada para ejecutarse en un dispositivo móvil, que puede ser un teléfono inteligente o una tableta. Este tipo de aplicaciones permiten al usuario efectuar varias tareas.



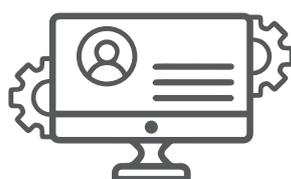
Base de datos

Es un conjunto de información que se relaciona entre sí y está almacenada y organizada de forma sistemática para facilitar su preservación, búsqueda y uso.



Business Intelligence

Conjunto de estrategias y herramientas enfocadas en la administración y creación de conocimiento, mediante el análisis de datos.



CRM

Gestión de las relaciones con clientes. Es un software utilizado por empresas para administrar y analizar las interacciones con clientes, optimizar la rentabilidad, aumentar las ventas y personalizar campañas de captación.



E-commerce

Un modelo de negocios basado en las transacciones de productos y servicios en los medios electrónicos, ya sea en las **redes sociales** o en los **sitios web**.



 Forcast.

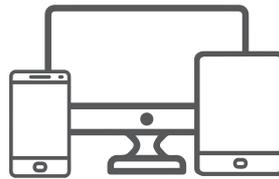
 CORFO

 CIDIF



ERP

Acrónimo del concepto Sistema de planificación de recursos empresariales. Es un programa responsable de las distintas operaciones internas de una empresa, desde la producción hasta los RRHH.



Plataforma

Las plataformas digitales o plataformas virtuales son espacios en internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.



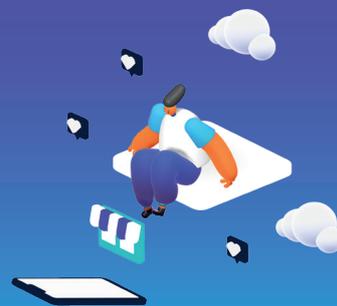
SQL

Lenguaje especializado de programación que permite realizar queries o consultas en bases de datos.



Workplace

La definición literal es "lugar de trabajo". Se refiere al espacio digital en donde trabaja el equipo de una empresa.

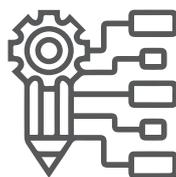


Startup e innovación



Aceleradora

Organización que prepara a las startups para crecer rápidamente, desarrollando su negocio y ayudándolas a buscar inversión con formación, recursos, contactos, etc.



Agile

Metodología para el desarrollo de proyectos que necesitan **rapidez** y **flexibilidad**. El objetivo es desarrollar productos y servicios de calidad que respondan a las necesidades de los clientes, cuyas prioridades cambian cada vez más rápido.



I+D+i

Sigla que se refiere a: investigación, desarrollo e innovación. Es un proceso de desarrollo con varios pasos que van desde el surgimiento de una idea, hasta el lanzamiento del producto en el mercado.



Innovación

Proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos productos y servicios que impacten de manera favorable en el mercado.



Lean

Metodología de trabajo para la creación de productos y empresas con enfoque en la eliminación de residuos o de procesos sin valor añadido. De tal forma se pueda agilizar las operaciones y reducir costos.



Pitch

Una presentación breve que describe una empresa, idea o proyecto.



Pivotar

Adaptación del modelo de negocio a nuevas demandas de consumidores o condiciones del mercado.



Product-Market Fit

Proceso de ajustar el producto en el mercado y evaluar la rentabilidad de la empresa para evaluar si el producto cumple con las condiciones.



Startup

Emprendimiento o empresa emergente con alto potencial de crecimiento.