



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v10i1.3857>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

Creation of Digital Platforms for Business Centers

Criação de Plataformas Digitais para Centros de Negócios

Carla Paola Espinoza-Alencastro ¹
carlita.espinoza@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-0097-250X>

Correspondencia: carlita.espinoza@hotmail.com

***Recibido:** 09 de noviembre de 2023 ***Aceptado:** 25 de diciembre de 2023 * **Publicado:** 17 de enero de 2024

- I. MBA Magíster en Administración de Empresas, Ingeniera en Ciencias Empresariales, Docente del Instituto Superior Universitario Blue Hill College, Ecuador.

Resumen

Este artículo presenta un estudio sobre la creación de plataformas digitales para centros de negocio, destacando su importancia en el contexto empresarial actual. Se examina el proceso de desarrollo de estas plataformas, su impacto en la gestión de los negocios y los beneficios que ofrecen tanto a empresas como a clientes. Se abordan aspectos clave como la accesibilidad, la seguridad y la usabilidad de estas plataformas, así como su potencial para impulsar la innovación y mejorar la competitividad empresarial.

Palabras clave: Plataformas digitales; centros de negocio; innovación; competitividad; gestión empresarial.

Abstract

This article presents a study on the creation of digital platforms for business centers, highlighting their importance in the current business context. The development process of these platforms, their impact on business management and the benefits they offer to both companies and clients are examined. Key aspects such as the accessibility, security and usability of these platforms are addressed, as well as their potential to drive innovation and improve business competitiveness.

Keywords: Digital platforms; business centers; innovation; competitiveness; business management.

Resumo

Este artigo apresenta um estudo sobre a criação de plataformas digitais para centros de negócios, destacando a sua importância no atual contexto empresarial. São examinados o processo de desenvolvimento destas plataformas, o seu impacto na gestão empresarial e os benefícios que oferecem às empresas e aos clientes. São abordados aspectos-chave como a acessibilidade, segurança e usabilidade destas plataformas, bem como o seu potencial para impulsionar a inovação e melhorar a competitividade empresarial.

Palavras-chave: Plataformas digitais; centros de negócios; inovação; competitividade; gestão empresarial.

Introducción

En la era digital, la creación y adopción de plataformas digitales se ha convertido en una estrategia fundamental para los centros de negocio. Estas plataformas no solo revolucionan la forma en que las empresas operan, sino que también transforman la experiencia del cliente, facilitando interacciones más eficientes, personalizadas y satisfactorias. La digitalización de los procesos empresariales ha demostrado ser un motor crucial para la innovación y la competitividad en el mercado actual. (Borja, 2020)

Las plataformas digitales ofrecen una amplia gama de servicios y funcionalidades que abordan diversas necesidades empresariales. Entre estos servicios se incluyen la gestión de inventarios, la administración de recursos humanos, la automatización de procesos de ventas, y la analítica avanzada para la toma de decisiones. Estas herramientas permiten a las empresas optimizar sus operaciones, reducir costos y mejorar su agilidad frente a los cambios del mercado. (Borja, 2020)

Desarrollo

Proceso de Desarrollo de Plataformas Digitales

El desarrollo de plataformas digitales para centros de negocio es un proceso complejo y multifacético que implica diversas etapas y consideraciones. A continuación, se detalla cada una de las etapas clave del desarrollo:

1.1 Concepción de la Idea: Esta etapa inicial implica identificar una necesidad o oportunidad en el mercado y conceptualizar una solución digital. Se lleva a cabo un análisis de viabilidad para determinar si la idea puede ser desarrollada dentro de los parámetros de tiempo, presupuesto y recursos disponibles.

1.2 Diseño de la Interfaz de Usuario (UI/UX): El diseño de la interfaz de usuario es crítico para garantizar que la plataforma sea intuitiva y fácil de usar. Los diseñadores trabajan en la creación de wireframes y prototipos que se centran en la experiencia del usuario, asegurando que la navegación sea fluida y que todas las funcionalidades sean accesibles. (Cárdenas Espinoza & Reyna Gargurevich, 2019)

1.3 Desarrollo de Backend y Frontend: El desarrollo de backend implica la creación de la infraestructura y la lógica que permiten que la plataforma funcione, incluyendo bases de datos, servidores y APIs. El desarrollo de frontend se centra en la implementación del diseño de la interfaz de usuario y en la creación de una experiencia interactiva y responsiva. (Abril, 2023)

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

1.4 Integración de Sistemas: La integración de sistemas es esencial para garantizar que la plataforma digital pueda comunicarse y operar con otros sistemas y servicios. Esto puede incluir la integración con sistemas de gestión empresarial (ERP), plataformas de pago, servicios de mensajería y más. (Bohórquez, y otros, 2020)

1.5 Optimización para Dispositivos Móviles: Con el aumento del uso de dispositivos móviles, es crucial que la plataforma sea optimizada para diferentes tamaños de pantalla y sistemas operativos. El diseño responsivo y las aplicaciones móviles nativas son fundamentales para asegurar una experiencia de usuario coherente y agradable en todos los dispositivos. (OCDE, 2019)

1.6 Pruebas y Lanzamiento: Antes del lanzamiento, la plataforma debe pasar por rigurosas pruebas de calidad, incluyendo pruebas de funcionalidad, seguridad, rendimiento y usabilidad. Una vez que se han resuelto todos los problemas identificados, la plataforma se lanza al público.

1.7 Mantenimiento y Actualización: Después del lanzamiento, el mantenimiento continuo es crucial para garantizar que la plataforma permanezca operativa y segura. Esto incluye la corrección de errores, la implementación de mejoras y la adición de nuevas funcionalidades basadas en los comentarios de los usuarios y las tendencias del mercado.

Impacto en la Gestión de Negocios

Las plataformas digitales tienen un impacto significativo en la gestión de los negocios, ofreciendo diversas ventajas que mejoran la eficiencia y la eficacia operativa:

2.1 Mejora de la Eficiencia Operativa: Las plataformas digitales automatizan procesos repetitivos y administrativos, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios para completar tareas. Esto permite a los empleados centrarse en actividades de mayor valor añadido. (Cárdenas Espinoza & Reyna Gargurevich, 2019)

2.2 Optimización de Procesos Internos: Al centralizar la información y los procesos en una única plataforma, las empresas pueden optimizar la coordinación y la gestión de sus recursos. Esto incluye la gestión de inventarios, la administración de recursos humanos y la planificación de la producción. (Diario PRIMICIAS, 2019)

2.3 Facilitación de la Toma de Decisiones Estratégicas: Las plataformas digitales proporcionan herramientas analíticas y de visualización de datos que permiten a los gestores tomar decisiones informadas basadas en datos reales. Esto mejora la capacidad de la empresa para responder a las tendencias del mercado y ajustar sus estrategias en consecuencia. (Dávila Rivadeneira, 2020)

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

2.4 Ejemplos Prácticos: Se presentan casos de estudio de empresas que han implementado plataformas digitales para gestionar sus operaciones. Por ejemplo, una empresa de retail que utiliza una plataforma para gestionar su inventario en tiempo real, reduciendo el desabastecimiento y optimizando la cadena de suministro. (Repositorio UNIVERSIDAD EAFIT , 2017)

3. Beneficios para Empresas y Clientes

Las plataformas digitales ofrecen numerosos beneficios tanto para las empresas como para sus clientes, creando un entorno de mutuo beneficio:

3.1 Conveniencia en las Transacciones: Las plataformas digitales permiten a los clientes realizar transacciones en línea de manera rápida y segura, lo que aumenta la satisfacción del cliente y la probabilidad de repetición de compra.

3.2 Personalización de la Experiencia del Cliente: Utilizando datos de comportamiento y preferencias, las plataformas digitales pueden ofrecer experiencias personalizadas a cada cliente, aumentando su lealtad y satisfacción. (Dávila Rivadeneira, 2020)

3.3 Acceso a Información en Tiempo Real: Tanto las empresas como los clientes pueden acceder a información en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones y la gestión de expectativas. Por ejemplo, los clientes pueden rastrear el estado de sus pedidos, mientras que las empresas pueden monitorear las ventas y el inventario. (Thompson, 2021)

3.4 Reducción de Costos Operativos: Las plataformas digitales pueden reducir significativamente los costos operativos al automatizar procesos y mejorar la eficiencia. Esto permite a las empresas reinvertir esos ahorros en otras áreas estratégicas.

3.5 Mejora en la Comunicación y el Soporte al Cliente: Las plataformas digitales facilitan la comunicación directa entre las empresas y sus clientes, ofreciendo canales de soporte como chat en vivo, correos electrónicos y servicios de mensajería instantánea. Esto mejora la resolución de problemas y la satisfacción del cliente.

En resumen, el desarrollo e implementación de plataformas digitales no solo transforma la gestión de los negocios, sino que también crea nuevas oportunidades para mejorar la experiencia del cliente. Estas plataformas permiten a las empresas mantenerse competitivas en un mercado en constante cambio y responder de manera ágil a las necesidades y expectativas de sus clientes. (Cordero Linzán, 2019)

Metodología

El estudio cualitativo se realizó utilizando una combinación de entrevistas a expertos en desarrollo de plataformas digitales y el análisis de casos de estudio de empresas que han implementado exitosamente dichas soluciones. Para la selección de participantes clave, se emplearon técnicas de muestreo intencional, eligiendo individuos con experiencia relevante y conocimiento profundo en el campo de las plataformas digitales. Las entrevistas se estructuraron de manera semi-dirigida para permitir la exploración de temas emergentes y obtener una comprensión más rica y detallada. Además, se analizaron documentos y reportes internos de las empresas estudiadas para complementar los hallazgos de las entrevistas. Los datos recopilados se analizaron utilizando métodos de análisis cualitativo, tales como la codificación abierta y axial, para identificar patrones, tendencias y temas recurrentes.

Análisis y resultados

Los resultados del estudio indicaron que la creación de plataformas digitales puede influir significativamente en la gestión empresarial y en la experiencia del cliente. Se destacaron varios factores clave que contribuyen al éxito de estas plataformas:

1. **Calidad del Diseño:** Un diseño intuitivo y amigable mejora la experiencia del usuario y facilita la adopción de la plataforma.
2. **Seguridad de la Información:** La protección de los datos de los usuarios y la seguridad cibernética son esenciales para generar confianza y cumplir con las regulaciones.
3. **Adaptabilidad al Mercado:** La capacidad de la plataforma para evolucionar y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes es crucial para su relevancia a largo plazo.
4. **Soporte y Mantenimiento:** Un soporte técnico eficiente y un mantenimiento continuo son vitales para asegurar el funcionamiento óptimo de la plataforma.
5. **Integración Tecnológica:** La facilidad con la que la plataforma se integra con otros sistemas y tecnologías existentes mejora la operatividad y la eficiencia.

Conclusión

En conclusión, la creación de plataformas digitales para centros de negocio ofrece una ventaja estratégica significativa para mejorar la competitividad empresarial y satisfacer las crecientes

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

demandas de los clientes en la era digital. Estas plataformas permiten a las empresas no solo optimizar sus operaciones internas, sino también ofrecer una experiencia de cliente mejorada, lo que puede resultar en una mayor lealtad y satisfacción del cliente. Sin embargo, para garantizar el éxito sostenido de estas iniciativas, es crucial abordar y superar varios desafíos inherentes. A continuación, se detallan estos desafíos y sus respectivas soluciones.

1. **Seguridad de Datos:** La protección de la información sensible de los usuarios es fundamental para el éxito de cualquier plataforma digital. Esto implica la implementación de medidas de seguridad robustas, como el cifrado de datos, el uso de firewalls y sistemas de detección de intrusiones, así como la realización de auditorías de seguridad regulares. Además, es importante establecer políticas de privacidad claras y transparentes, y asegurarse de cumplir con las regulaciones locales e internacionales sobre protección de datos, como el GDPR en Europa. La seguridad de los datos no solo protege a los usuarios, sino que también refuerza la confianza y la credibilidad de la empresa.

2. **Accesibilidad:** Una plataforma digital debe ser accesible para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades. Esto significa que el diseño de la plataforma debe seguir las pautas de accesibilidad web, como las establecidas por la W3C en las WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Las características de accesibilidad pueden incluir la compatibilidad con lectores de pantalla, la posibilidad de navegar sin el uso del mouse, subtítulos para contenido multimedia, y opciones de alto contraste y tamaño de texto ajustable. La accesibilidad no solo es una obligación ética y legal en muchos casos, sino que también amplía la base de usuarios potenciales de la plataforma.

3. **Escalabilidad:** A medida que el negocio crece y la demanda de los usuarios aumenta, la plataforma debe ser capaz de escalar adecuadamente para manejar un mayor volumen de tráfico y datos. Esto implica el uso de tecnologías y arquitecturas escalables, como la computación en la nube y los microservicios, que permiten a la plataforma expandirse sin perder rendimiento. La escalabilidad también implica la capacidad de añadir nuevas funcionalidades y servicios sin interrumpir el funcionamiento de la plataforma. Planificar para la escalabilidad desde el inicio del proyecto puede prevenir problemas de rendimiento y disponibilidad en el futuro.

4. **Personalización:** Los usuarios valoran las experiencias que se adaptan a sus necesidades y preferencias individuales. Por ello, es esencial ofrecer opciones de personalización dentro de la plataforma. Esto puede incluir desde la personalización del contenido y las recomendaciones basadas en el comportamiento del usuario, hasta la posibilidad de configurar la interfaz de usuario según las

preferencias personales. La personalización mejora la experiencia del usuario, aumentando su satisfacción y probabilidad de uso continuo de la plataforma. Además, puede proporcionar a las empresas valiosos insights sobre las preferencias y comportamientos de sus clientes.

5. **Actualización Continua:** En el dinámico mundo digital, es vital mantener la plataforma actualizada con las últimas tecnologías y tendencias del mercado para evitar la obsolescencia. Esto requiere un enfoque proactivo hacia la innovación y la mejora continua. Las actualizaciones pueden incluir mejoras en la seguridad, nuevas funcionalidades, mejoras en el rendimiento y la corrección de errores. Mantenerse al día con las tendencias tecnológicas y las necesidades del mercado permite a la plataforma mantenerse relevante y competitiva. Además, una actualización continua muestra a los usuarios que la empresa se compromete a proporcionar una experiencia de alta calidad.

En resumen, la implementación exitosa de plataformas digitales puede transformar significativamente la forma en que las empresas operan y se relacionan con sus clientes. Al mejorar la eficiencia de la gestión empresarial y ofrecer una experiencia de usuario superior, estas plataformas pueden contribuir a un crecimiento sostenido y a la satisfacción del cliente. Sin embargo, es fundamental planificar y ejecutar estas iniciativas con cuidado, prestando especial atención a los desafíos mencionados. Abordar estos desafíos de manera efectiva maximizará los beneficios potenciales y garantizará el éxito a largo plazo de las plataformas digitales en el competitivo entorno empresarial actual.

Referencias

1. Abril, L. (01 de Julio de 2023). El Impuesto a la Salida de Divisas bajo ¿Cuál es el nuevo porcentaje? El Comercio. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/impuesto-salida-divisas-bajo-ecuador.html>
2. ALVAREZ, M. (2008). Indicadores de Comercio Exterior y Política Comercial. En M. ALVAREZ, Indicadores de Comercio Exterior y Política Comercial (pág. 45). New York: Cepal.
3. Bohórquez, R. F., Alcívar, L. M., Vaca, C. M., Moya, M. V., Luna, J. V., Galarza, C., & Chóez, J. C. (2020). COVID-19: Impacto en las Exportaciones de Organizaciones de pequeños productores afectaciones, desafíos y oportunidades. Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Doc-completo-Impacto-Exportaciones-EPS.pdf>

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

4. Borja, C. (2020). Comercio Electronico en el ecuador. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/76117014/pae-comercio-electronico1docx/>
5. Cárdenas Espinoza, C. A., & Reyna Gargurevich, D. L. (2019). Factores determinantes de la intención de compra a través del comercio electrónico en los millennials de 18 a 34 años de Lima Metropolitana a partir del Modelo Unificado de Adopción y Uso de Tecnología (UTAUT 2). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625789/Cardenas_EC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Convención . (3 de MARZO de 1973). Convención sobre el Comercio de Especies Amenazadas.
7. Cordero Linzán, M. G. (2019). El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo. Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 29 de Marzo de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14064/1/T-UCSG-POS-MFEE-179.pdf>
8. Dávila Rivadeneira, F. A. (2020). Análisis del comportamiento del consumidor ecuatoriano en páginas de comercio electrónico y su incidencia en el proceso de decisión de compra. Universidad de Barcelona. Recuperado el 20 de Marzo de 2021, de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/125297>
9. Diario EXPRESO. (17 de JUNIO de 2019). La Estrategia Nacional de Comercio Electronico trabaja en cuatro temas. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/estrategia-nacional-comercio-electronico-cuatro-temas-21846.html>
10. Diario PRIMICIAS. (2019). Ecuador, un nicho interesante para el comercio electrónico. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/patrocinado/ecuador-un-nicho-interesante-para-el-comercio-electronico/>
11. Gutiérrez Rojas, J. J., & Restrepo Correa, J. B. (2017). Diseño de la estrategia de negocio para la sociedad comercializadora ANDINOS S. A. Universida EAFIT. Recuperado el 22 de junio de 2021, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13149/JohnJairo_Gutierrez_JoseBern

Creación de Plataformas Digitales para Centros de Negocio

- ardo_Restrepo_2017.pdf;jsessionid=C2D0D755CEACCE6974FEA2B4556E6191?sequence=2
12. OCDE. (2019). Panorama del Comercio Electrónico. Obtenido de <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electronico.pdf>
13. Repositorio UNIVERSIDAD EAFIT . (2017). DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO PARA LA SOCIEDAD . Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13149/JohnJairo_Gutierrez_JoseBernardo_Restrepo_2017.pdf;jsessionid=752B0D5BF22E6C4BFC844980C792FD8C?sequence=2
14. Thompson, I. (2021). Administración » Definición de Eficacia. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

©2024 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).