

Innovación y Emprendimiento

Estrategias de ventas
innovadoras

Clase 17



INTRODUCCIÓN

La evaluación del proyecto emprendedor es una etapa crucial para conocer el grado de avance y el impacto generado. Su objetivo principal radica en identificar si las estrategias aplicadas están alcanzando los objetivos planteados, tanto desde una perspectiva financiera como cualitativa. Al evaluar, se puede medir el retorno de inversión, la eficiencia operativa y la satisfacción de los públicos de interés (stakeholders), lo cual permite orientar acciones de mejora continua.

Además, esta evaluación proporciona información clave para la toma de decisiones. Un análisis bien estructurado ayuda a prever posibles riesgos, a priorizar acciones estratégicas y a optimizar recursos. Si los resultados no son los esperados, esta fase permite redefinir metas, ajustar indicadores clave y reorientar el rumbo para fortalecer el emprendimiento a mediano y largo plazo.

Clase 17. RDA3: Analiza las fases de la gestión de proyectos con el propósito de mejorar el rendimiento organizacional y los indicadores de gestión, incorporando criterios de innovación y sostenibilidad.

17. Estrategias de ventas innovadoras

17.1. Indicadores clave de desempeño (KPI)

Los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) son métricas cuantificables que reflejan el progreso hacia objetivos específicos dentro de una organización o proyecto emprendedor. Su relevancia radica en que actúan como señales vitales, ofreciendo información objetiva sobre la salud del negocio. Deben estar alineados con metas y contribuir de manera directa a los resultados deseados (Orea, 2025).

Figura 1. KPI

Nota. Indicadores clave de desempeño (KPI). Tomado de <https://www.freepik.es/>



Para Breakcold (2025), un KPI efectivo posee carácter medible, relevante y temporal. Por ejemplo, puede medirse a través de ratios, porcentajes o cifras absolutas de ventas, conversión de clientes o satisfacción. Al establecer indicadores específicos, (ej. tasa de conversión mensual al 5 % o crecimiento del 10 % en ingresos trimestrales), se establece una línea base para evaluar avances.

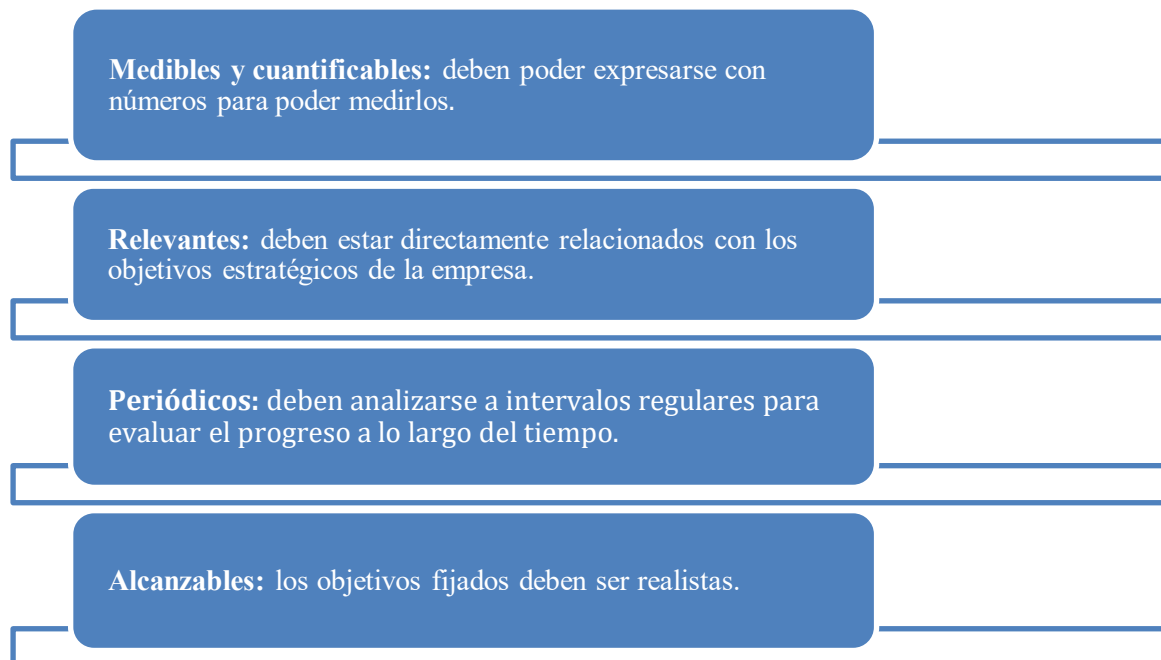


Figura 2. Evaluación

Nota. Imagen referente a la evaluación de indicadores. Tomado de <https://www.freepik.es/>

Según Laoyan (2025) entre los KPI más utilizados en emprendimientos se destacan: tasa de adquisición de clientes, margen neto, retorno sobre inversión (ROI), tiempo medio de cierre de ventas y puntuación de satisfacción (NPS). Estos permiten diagnosticar tanto el desempeño operativo como la percepción del mercado. Las características principales de los KPI de acuerdo con Santander (2025) son:

Figura 3. Características de los KPI



Nota. Imagen referente a la evaluación de indicadores. Fuente: Santander (2025)

Según KPI (2025), los indicadores son importantes y sirven en una empresa para:

- **Evaluar el rendimiento.** Miden si los procesos de la compañía están funcionando como se espera.
- **Tomar decisiones.** Proporcionan una base sólida para tomar decisiones estratégicas y operativas.
- **Establecer objetivos.** Ayudan a definir metas claras y a monitorear el progreso hacia ellas.
- **Identificar áreas de mejora.** Permiten enfocar las mejoras en los puntos donde más se necesitan.
- **Medir el impacto.** Ayudan a determinar si los esfuerzos de la organización están generando un impacto positivo.

De acuerdo a Mooncamp (2025), los tipos de KPI se pueden clasificar de varias maneras: cuantitativos (basados en números como ingresos) y cualitativos (basados en datos descriptivos como la satisfacción del cliente). También se agrupan por su naturaleza temporal en rezagados (que miden resultados pasados, como las ganancias anuales) y líderes (que predicen el rendimiento futuro, como la participación del cliente). Otras categorías comunes incluyen KPI de calidad, financieros, de productividad, operativos y estratégicos, según el área de la empresa que se esté midiendo.

Según el tipo de datos, los KPI pueden ser:

- **KPI cuantitativos:** se expresan en números y datos concretos. Ejemplo: cifra de ventas, número de clientes, ingresos.
- **KPI cualitativos:** se basan en opiniones, percepciones y calidad. Ejemplo: nivel de satisfacción del cliente, compromiso de los empleados.

Según su naturaleza temporal:

- **KPI líderes (o predictivos):** predicen el rendimiento futuro. Ejemplo: participación del cliente, previsiones de demanda.
- **KPI rezagados (o históricos):** miden el rendimiento pasado. Ejemplo: ventas anuales, ganancias netas.

Según el área o proceso de negocio

- **KPI de calidad:** evalúan la calidad de productos o procesos. Ejemplo: tasa de defectos, porcentaje de errores.
- **KPI financieros:** miden la salud financiera y el rendimiento económico. Ejemplo: margen de beneficio neto, retorno de la inversión (ROI).
- **KPI de productividad:** miden la eficiencia con la que se utilizan los recursos. Ejemplo: cantidad de producción por hora, tiempo de respuesta a un problema.
- **KPI operativos:** evalúan la eficiencia o eficacia de procesos específicos. Ejemplos: tasa de conversión de un sitio web, velocidad de producción.
- **KPI estratégicos:** relacionados con el logro de objetivos a largo plazo. Ejemplos: crecimiento en un nuevo mercado, cuota de mercado.

Finalmente, los KPI no solo se usan para medir, sino también como guía para tomar decisiones. Cuando un indicador no cumple con los objetivos establecidos, se activan planes de corrección, reevaluación de estrategias, reasignación de recursos o capacitación del equipo, para retomar el rumbo deseado.

17.2. Herramientas de medición empresarial

Las herramientas de medición empresarial son instrumentos y metodologías esenciales que permiten evaluar y analizar diferentes aspectos de un negocio para la toma de decisiones informadas y la optimización de procesos. Su uso es fundamental para medir el rendimiento, identificar tendencias y detectar áreas de mejora.

Según TAB (2024), las herramientas de medición empresarial permiten analizar datos de forma estructurada y convertirlos en información clave para decidir. Existen plataformas como Tableau o PowerBI, que facilitan la visualización y seguimiento de múltiples KPI.

Figura 4. Medición empresarial

Nota. Medición empresarial con diferentes herramientas. Tomado de <https://www.freepik.es/>



La facilidad de uso resulta esencial, ya que existen herramientas exitosas que ofrecen interfaces intuitivas, integración con otras plataformas y personalización, según los objetivos del emprendimiento. Asimismo, muchas soluciones incorporan análisis avanzados, como inteligencia artificial, para predecir tendencias o identificar riesgos novedosos (Clickup, 2025).

Según Brand24 (2025), existen herramientas de análisis y rendimiento muy valiosas para el análisis de datos en la empresa, las cuales se detallan a continuación:

- **OKR (objectives and key results).** Un marco para establecer objetivos claros y medibles que alinean los esfuerzos diarios con las metas a largo plazo.
- **Análisis predictivo.** Utiliza datos históricos para predecir tendencias futuras y tomar decisiones estratégicas informadas.
- **Google analytics 4 (GA4).** Plataforma de análisis basada en eventos para entender cómo interactúan los usuarios en sitios web y aplicaciones, con integración con otros productos de Google.
- **Domo.** Plataforma de análisis empresarial basada en la nube que ofrece visualizaciones, análisis de marketing, ventas y finanzas, y herramientas de preparación de datos.
- **Google data studio.** Herramienta gratuita para crear reportes y cuadros de mando interactivos, conectándose a diversas fuentes de datos de Google.

Seleccionar la herramienta adecuada depende del estado del emprendimiento y de los recursos disponibles. Startups pueden preferir soluciones accesibles y escalables, mientras que empresas más consolidadas optan por plataformas robustas, con capacidades avanzadas de integración y analítica.

17.3. Evaluación cualitativa de impacto

La evaluación cualitativa del impacto va más allá de cifras: busca entender los efectos reales de un proyecto en comunidades, consumidores, colaboradores o el entorno. Implica recopilar percepciones, experiencias y resultados intangibles mediante entrevistas, grupos focales o narrativas. Para Faster Capital (2024), esta evaluación se centra en comprender cambios en calidad de vida, comportamiento, cultura

organizacional y otros elementos no cuantificables fácilmente. Permite analizar cómo, por ejemplo, un emprendimiento mejora el sentido de pertenencia, empoderamiento, sostenibilidad o reputación en su entorno.

Para fortalecer la credibilidad, se emplean marcos metodológicos como estudios de caso, triangulación de información y análisis de antes/después (pretest–posttest). Esta combinación entre datos duros y narrativas ofrece una visión completa del impacto generado.



Figura 5. Mejoramiento organizacional

Nota. Mejoramiento empresarial a base de herramientas de medición y corrección de procesos. Tomado de <https://www.freepik.es/>

También se utilizan enfoques mixtos, que integran métricas cualitativas y cuantitativas. Este enfoque más sólido posibilita identificar variables clave, que explican por qué ciertos resultados se alcanzaron y cuáles son las estrategias que generaron un mayor cambio.

ENLACES DE COMPLEMENTO

- ✓ **Título del enlace:** KPI - Qué es más ejemplos de indicadores clave de rendimiento
- ✓ **Descripción:** YouTube – video en español que explica cómo definir y aplicar los KPI en tu emprendimiento. Publicado por: Cyberclick, 2020
- ✓ **Enlace:** <https://www.youtube.com/watch?v=dzh7faTkHCK>

- ✓ **Título del enlace:** Top 5 estrategias de venta digital que toda empresa debe aplicar en 2025

- ✓ **Descripción:** Publicación en Clickup (enero de 2025). Detalla las mejores herramientas tecnológicas para medir desempeño, con enfoque en startups y pymes.
- ✓ **Enlace:** <https://clickup.com/es-ES/blog/103631/herramientas-de-evaluacion>

Referencias citadas en la Clase 17

Breakcold. (2025). *Breakcold*. Obtenido de

<https://www.breakcold.com/es/explain/indicador-de-desempe%C3%B1o-clave-idc>

Clickup. (2025). *Clickup*. Obtenido de [https://clickup.com/es-](https://clickup.com/es-ES/blog/103631/herramientas-de-evaluacion)

[ES/blog/103631/herramientas-de-evaluacion](https://clickup.com/es-ES/blog/103631/herramientas-de-evaluacion)

Faster Capital. (2024). *Faster Capital*. Obtenido de

<https://fastercapital.com/es/contenido/Evaluacion-del-emprendimiento-y-evaluacion-de-impacto--cuantificacion-del-exito--evaluacion-del-impacto-de-las-empresas-emprendedoras.html>

Laoyan, S. (2025). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/success-metrics-examples>

Orea, A. (2025). *Xepelin*. Obtenido de <https://xepelin.com/blog/corporativos/kpi-key-performance-indicator>

Santander. (2025). *Santander*. Obtenido de

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/ejemplo-de-kpi.html>

TAB. (2024). *TAB*. Obtenido de <https://www.tabmonterrey.mx/post/las-seis-mejores-herramientas-de-evaluacion-y-analisis-empresarial>

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Evaluación cualitativa. Metodología que recopila percepciones, experiencias y narrativas para comprender el impacto real de una iniciativa y su influencia en la comunidad o participantes.

Indicador Clave de Desempeño (KPI). Métrica numérica seleccionada estratégicamente para monitorear el avance hacia objetivos específicos del proyecto.

RECURSOS DE PROFUNDIZACIÓN

- ✓ **Título del recurso:** Caso práctico empresarial: *Instituto Superior Tecnológico Amazónico (ISTAM)*.
- ✓ **Descripción:** este recurso presenta un caso práctico empresarial acerca de cómo el ISTAM combina indicadores cuantitativos y herramientas cualitativas para medir el impacto integral de proyectos emprendedores, incluyendo plantillas de entrevistas y formatos de análisis.
- ✓ **Desarrollo del caso de estudio:**

En el Instituto Superior Tecnológico Amazónico (ISTAM) de Loja, Ecuador, se implementó una incubadora de emprendimientos cuyo propósito fue transformar ideas sostenibles en negocios viables. La iniciativa buscó fomentar innovación y reducir desempleo juvenil mediante un modelo de gestión eficiente.

En primer lugar, se realizó una investigación de mercado para identificar oportunidades reales y diseñar un modelo adaptado a las necesidades locales. Se estimaron inversiones, costos e ingresos, así como indicadores financieros para evaluar la viabilidad económica.

La evaluación del impacto se enfocó tanto en resultados financieros (crecimiento en ventas, reducción de costos y rentabilidad) como en beneficios sociales (dinamización de la economía local y empoderamiento juvenil). Se utilizó un enfoque mixto que incluyó datos cuantitativos (ingresos, número de unidades creadas) y cualitativos (entrevistas a emprendedores).

El estudio concluyó que, aunque la incubadora ayudó a generar nuevas unidades y a reducir desempleo juvenil, algunos emprendimientos enfrentaron dificultades para alcanzar una rentabilidad financiera sostenible. Se propusieron ajustes en precio y operación para mejorar el balance entre impacto social y estabilidad económica.

Preguntas para resolver del caso de estudio

1. ¿Cómo se podrían redefinir los KPI financieros para la incubadora y garantizar una mejor sostenibilidad económica?
2. ¿Qué métodos cualitativos puede aplicar el ISTAM para evaluar el impacto social de sus emprendimientos?
3. ¿Qué ajustes puede realizar el modelo de gestión para mejorar la rentabilidad sin sacrificar el impacto social?



La excelencia no se improvisa

síguenos

