

CLASE

8

Administración y gestión comercial

Herramientas digitales para la gestión administrativa y comercial.

Educación de calidad

INTRO DUCCIÓN CIÓN DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



En esta clase abordaremos la importancia de las herramientas digitales dentro de la gestión administrativa y comercial, comprendiendo cómo la transformación digital ha modificado la manera en que las organizaciones organizan información, supervisan actividades y desarrollan estrategias empresariales. En la actualidad, las empresas operan en entornos altamente competitivos y dinámicos, donde el uso de plataformas tecnológicas se ha convertido en un elemento fundamental para optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la competitividad organizacional.

Además, estudiaremos la transformación digital en la gestión empresarial, las principales herramientas digitales utilizadas en procesos administrativos, las plataformas tecnológicas aplicadas a la gestión comercial y los beneficios de la digitalización dentro de las organizaciones. A lo largo de esta clase, identificarás cómo el uso de herramientas digitales favorece el control de actividades, la organización de información y el fortalecimiento de estrategias comerciales orientadas a resultados. Al finalizar esta clase, podrás reconocer la importancia de las herramientas digitales y de la transformación tecnológica dentro de los procesos administrativos y comerciales, en correspondencia con el RDA 3, orientado a la aplicación de herramientas de búsqueda, análisis de información y soluciones digitales para la optimización continua de procesos empresariales.

8.1. Transformación digital en la gestión empresarial

La transformación digital consiste en la incorporación de herramientas tecnológicas dentro de los procesos administrativos y comerciales de las organizaciones con el propósito de optimizar actividades, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la competitividad empresarial.

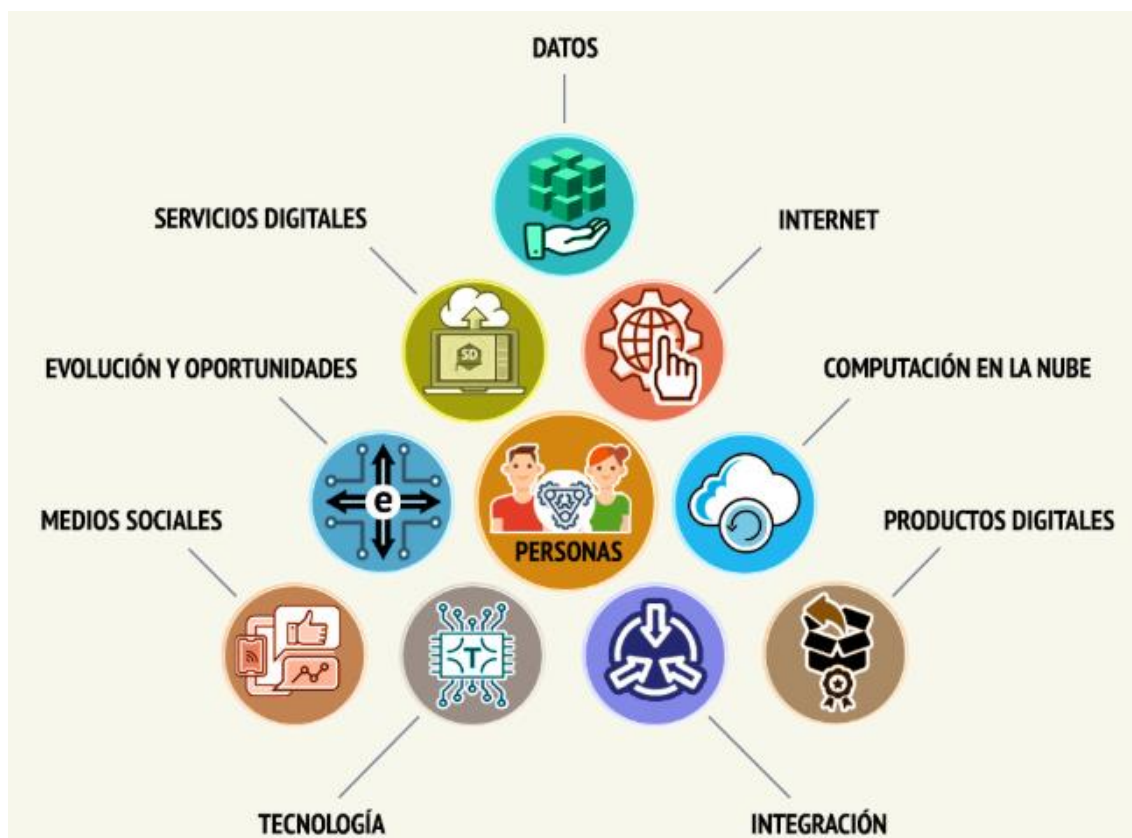
Hoy en día, las empresas utilizan tecnologías digitales para automatizar procesos, organizar información y desarrollar estrategias orientadas a responder de manera eficiente a los cambios del mercado. La transformación digital no implica únicamente el uso de computadoras o plataformas tecnológicas, sino también la adaptación organizacional frente a nuevas dinámicas empresariales y comerciales.

Según Torres Gómez (2023), la transformación digital favorece la modernización de los procesos empresariales y permite a las organizaciones fortalecer su capacidad competitiva mediante el uso estratégico de herramientas tecnológicas.

Para comprender la relación entre tecnología y gestión empresarial, se presenta la siguiente figura.

Figura 1.

Transformación digital en la gestión empresarial



Nota. La figura representa algunos elementos relacionados con la transformación digital dentro de las organizaciones, destacando el uso de datos, herramientas tecnológicas, integración digital y servicios digitales aplicados a la gestión empresarial. Tomado de: Transformación digital es más sobre las personas que la tecnología (2020). <https://www.talent-republic.tv/future/empleos-futuro/transformacion-digital-es-mas-sobre-las-personas-que-la-tecnologia/>

Como se observa en la figura 1, la transformación digital implica la incorporación de herramientas tecnológicas y plataformas digitales dentro de los procesos empresariales. Elementos como el análisis de datos, internet, computación en la nube y servicios digitales permiten a las organizaciones optimizar actividades administrativas y comerciales, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su competitividad dentro de mercados dinámicos.

Además, la integración de tecnologías digitales favorece la automatización de procesos, el acceso a información en tiempo real y el desarrollo de estrategias empresariales más eficientes. Actualmente, las organizaciones requieren adaptarse continuamente a los cambios tecnológicos para responder a las nuevas necesidades del mercado y fortalecer su capacidad de innovación.

Entre algunos elementos relacionados con la transformación digital se encuentran:

- Automatización de actividades
- Uso de plataformas digitales
- Análisis de información en tiempo real
- Comunicación digital empresarial
- Optimización de recursos organizacionales
- Mejora de la experiencia del cliente

Para analizar algunos elementos relacionados con la transformación digital dentro de las organizaciones, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 1.

Elementos de la transformación digital

Elemento	Aplicación empresarial
Automatización	Optimiza procesos organizacionales
Análisis de datos	Facilita la toma de decisiones
Plataformas digitales	Mejoran comunicación y gestión
Computación en la nube	Permite acceso remoto a información
Inteligencia digital	Favorece innovación empresarial

Nota. La tabla presenta algunos elementos relacionados con la transformación digital dentro de la gestión empresarial, destacando herramientas tecnológicas que permiten optimizar procesos organizacionales, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia administrativa y comercial. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se aprecia en la tabla 1, la transformación digital incorpora diferentes herramientas tecnológicas que permiten optimizar procesos empresariales y fortalecer la gestión organizacional. Elementos como la automatización, el análisis de datos y la computación en la nube facilitan el acceso a información en tiempo real y favorecen la toma de decisiones estratégicas dentro de las organizaciones.

8.1.1. Importancia de la transformación digital

La transformación digital permite a las organizaciones adaptarse a mercados dinámicos y responder eficientemente a las nuevas necesidades del consumidor. Actualmente, las empresas requieren integrar herramientas tecnológicas para optimizar procesos y fortalecer su competitividad.

Entre sus principales beneficios se encuentran:

- Mejora de la productividad
- Mayor rapidez en procesos administrativos
- Optimización de recursos
- Fortalecimiento de la comunicación empresarial
- Mejor toma de decisiones estratégicas

Ejemplo:

Una empresa comercial implementa plataformas digitales para automatizar el control de inventarios y supervisar ventas en tiempo real.

Esto demuestra que la transformación digital permite optimizar procesos y mejorar la eficiencia organizacional.

8.2. Herramientas digitales para la gestión administrativa

Las herramientas digitales permiten organizar, almacenar y analizar información relacionada con las actividades administrativas dentro de las organizaciones. Actualmente, muchas empresas utilizan plataformas tecnológicas para mejorar el control de procesos y optimizar recursos empresariales.

De acuerdo con Jiménez Martínez (2023), las herramientas digitales favorecen la organización empresarial y permiten fortalecer los procesos administrativos mediante sistemas tecnológicos orientados a la eficiencia y al control de actividades.

Entre las herramientas más utilizadas dentro de la gestión administrativa se encuentran:

- Hojas de cálculo
- Sistemas ERP (Planificación de Recursos Empresariales)
- Almacenamiento en la nube
- Plataformas colaborativas
- Herramientas de seguimiento empresarial
- Automatización de procesos

Figura 2.

Herramientas digitales para la gestión administrativa



Nota. La figura detalla algunas herramientas digitales utilizadas para organizar información, automatizar procesos y mejorar la gestión administrativa empresarial. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se evidencia en la figura 2, las herramientas digitales permiten mejorar el control administrativo y facilitan el acceso a información relacionada con las actividades organizacionales. Estas plataformas contribuyen a organizar datos, automatizar procesos y optimizar tareas administrativas dentro de las empresas.

Asimismo, favorecen el seguimiento de actividades empresariales y fortalecen la eficiencia operativa mediante el uso de sistemas tecnológicos orientados al control y la planificación organizacional.

8.2.1. Sistemas de gestión administrativa

Los sistemas de gestión administrativa permiten integrar información relacionada con inventarios, ventas, finanzas y recursos organizacionales dentro de una misma plataforma tecnológica.

Actualmente, muchas organizaciones utilizan sistemas ERP para automatizar procesos y mejorar el seguimiento de actividades empresariales.

8.2.2. Automatización de procesos

La automatización permite reducir tareas repetitivas y mejorar la eficiencia dentro de los procesos administrativos. Herramientas digitales como calendarios electrónicos, plataformas colaborativas y sistemas automatizados facilitan la organización empresarial.

Entre algunos beneficios de la automatización se encuentran:

- Reducción de tiempo operativo
- Mayor organización empresarial
- Disminución de errores administrativos
- Mejor seguimiento de actividades

Para analizar algunas herramientas utilizadas en la gestión administrativa, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 2.

Herramientas digitales administrativas

Herramienta	Función
ERP	Integra procesos empresariales
Hojas de cálculo	Organiza información
Google Drive	Almacena documentos digitales
Trello	Facilita seguimiento de actividades
Calendarios digitales	Organizan tareas empresariales

Nota. La tabla muestra algunas herramientas digitales utilizadas dentro de la gestión administrativa empresarial para organizar información, facilitar el seguimiento de actividades y optimizar procesos relacionados con la planificación y el control organizacional. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se observa en la tabla 2, las herramientas digitales administrativas permiten mejorar la organización de información y facilitar el control de actividades dentro de las organizaciones. Además, estas herramientas contribuyen a optimizar procesos, reducir errores operativos y fortalecer el seguimiento de tareas empresariales mediante plataformas tecnológicas orientadas a la eficiencia administrativa.

8.3. Plataformas digitales para la gestión comercial

Las plataformas digitales permiten desarrollar actividades comerciales relacionadas con ventas, comunicación empresarial y atención al cliente. Actualmente, las organizaciones utilizan herramientas tecnológicas para fortalecer sus estrategias comerciales y mejorar la relación con consumidores.

Según Martínez Candil (2019), las plataformas digitales favorecen el desarrollo de estrategias comerciales más eficientes y fortalecen la capacidad competitiva de las organizaciones dentro de mercados dinámicos.

8.3.1. Sistemas CRM (gestión de relaciones con los clientes)

Los sistemas CRM permiten gestionar información relacionada con clientes, ventas y procesos comerciales. Estas plataformas facilitan el seguimiento de consumidores y fortalecen la fidelización empresarial.

Entre las funciones principales de los sistemas CRM se encuentran:

- Registro de clientes
- Seguimiento de ventas
- Control de actividades comerciales
- Personalización de estrategias

- Análisis del comportamiento del consumidor

8.3.2. Comercio electrónico

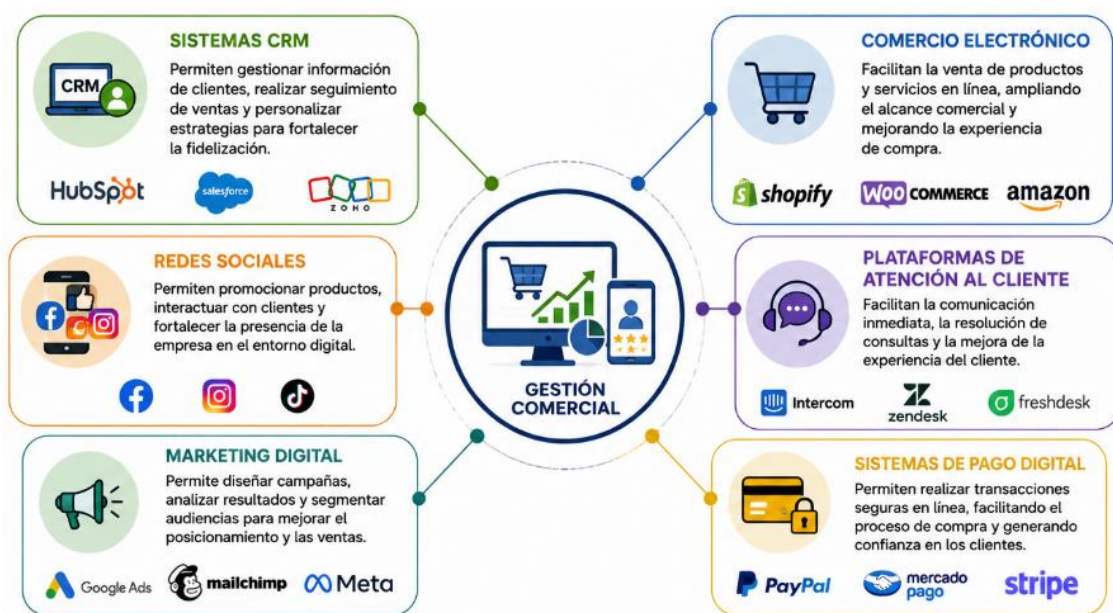
El comercio electrónico permite realizar actividades comerciales mediante plataformas digitales y herramientas tecnológicas. Actualmente, muchas organizaciones utilizan tiendas virtuales y plataformas de pago digital para ampliar su alcance comercial.

Las plataformas de comercio electrónico favorecen:

- Mayor alcance de clientes
- Ventas digitales
- Comunicación inmediata
- Disponibilidad permanente de productos
- Optimización de procesos comerciales

Figura 3.

Plataformas digitales para la gestión comercial



Nota. La figura ilustra algunas plataformas utilizadas dentro de la gestión comercial para fortalecer ventas, atención al cliente y estrategias empresariales. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se aprecia en la figura 3, las plataformas digitales permiten fortalecer la relación con los clientes y mejorar las estrategias comerciales dentro de las organizaciones. Estas herramientas facilitan el análisis de información, el seguimiento de ventas y la comunicación empresarial, favoreciendo una gestión comercial más eficiente y orientada a las necesidades del mercado.

También, las organizaciones que utilizan plataformas digitales logran adaptarse con mayor rapidez a los cambios del entorno, fortaleciendo su competitividad y mejorando la experiencia del cliente dentro de mercados dinámicos.

8.3.3. Comunicación digital empresarial

La comunicación digital facilita la interacción entre empresas y consumidores mediante redes sociales, plataformas virtuales y herramientas de mensajería empresarial.

Actualmente, las organizaciones utilizan medios digitales para promocionar productos, atender clientes y fortalecer el posicionamiento empresarial.

Ejemplo:

Una empresa utiliza sistemas CRM y plataformas digitales para registrar información de clientes y desarrollar campañas comerciales personalizadas.

Esto demuestra que las herramientas digitales favorecen la optimización de procesos comerciales y fortalecen la relación entre empresa y consumidor.

8.4. Beneficios de la digitalización en los procesos comerciales

La digitalización empresarial permite incorporar herramientas tecnológicas dentro de los procesos comerciales para mejorar la eficiencia organizacional y fortalecer la competitividad.

Actualmente, las empresas requieren utilizar plataformas digitales para responder de manera eficiente a mercados dinámicos y consumidores cada vez más conectados digitalmente.

8.4.1. Optimización de procesos comerciales

La digitalización permite automatizar actividades comerciales y mejorar el control de información relacionada con ventas, clientes y estrategias empresariales.

Entre algunos beneficios se encuentran:

- Mayor rapidez en procesos comerciales
- Mejor organización empresarial
- Optimización de recursos
- Reducción de errores operativos
- Fortalecimiento de la toma de decisiones

8.4.2. Competitividad empresarial

Las organizaciones que utilizan herramientas digitales logran adaptarse más rápidamente a cambios del mercado y desarrollar estrategias comerciales más eficientes.

El uso de plataformas tecnológicas también favorece la innovación empresarial y fortalece la capacidad de respuesta frente a nuevas tendencias de consumo.

Para comprender algunos beneficios de la digitalización empresarial, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 3.

Beneficios de la digitalización empresarial

Beneficio	Impacto organizacional
Automatización	Mejora eficiencia
CRM	Fortalece relación con clientes
Comercio electrónico	Amplía alcance comercial
Análisis digital	Favorece decisiones estratégicas
Plataformas tecnológicas	Optimiza procesos empresariales

Nota. La tabla presenta algunos beneficios de la digitalización empresarial relacionados con la eficiencia operativa, la mejora de la gestión comercial y el uso de herramientas tecnológicas dentro de las organizaciones. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se evidencia en la tabla 3, la digitalización empresarial permite agilizar actividades administrativas y comerciales mediante plataformas tecnológicas orientadas a mejorar el desempeño organizacional. Además, favorece la adaptación empresarial frente a entornos competitivos y dinámicos.

8.4.3. Uso de herramientas digitales en la actualidad

Según Izquierdo Carrasco, Verdú Beviá y Salah (2025), el uso de herramientas digitales permite a las organizaciones mejorar la gestión de información y fortalecer los procesos de toma de decisiones dentro de entornos empresariales dinámicos.

Actualmente, las organizaciones utilizan herramientas digitales para optimizar procesos administrativos y fortalecer estrategias comerciales orientadas a resultados. El acceso a plataformas tecnológicas permite recopilar información en tiempo real, supervisar actividades y mejorar la toma de decisiones empresariales.

Además, muchas empresas incorporan soluciones tecnológicas relacionadas con análisis de datos, automatización y sistemas inteligentes que favorecen el control y seguimiento de procesos organizacionales.

Las organizaciones que integran herramientas digitales dentro de sus actividades empresariales logran mejorar la productividad, fortalecer la competitividad y desarrollar estrategias comerciales más eficientes dentro del entorno empresarial actual.

Para analizar algunos aportes de las herramientas digitales dentro de las organizaciones, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 4.

Aportes de las herramientas digitales en las organizaciones

Herramienta digital	Aporte empresarial
Sistemas ERP	Integran procesos administrativos
CRM	Mejoran gestión de clientes
Plataformas virtuales	Facilitan comunicación empresarial
Almacenamiento en la nube	Permite acceso remoto a información
Automatización digital	Optimiza actividades organizacionales

Nota. La tabla detalla algunos aportes de las herramientas digitales dentro de los procesos empresariales, resaltando su importancia en la automatización de actividades, el acceso a información en tiempo real y el fortalecimiento de la gestión administrativa y comercial. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se observa en la tabla 4, las herramientas digitales permiten fortalecer la organización empresarial y optimizar diferentes procesos administrativos y comerciales. Asimismo, facilitan el acceso a información, mejoran el seguimiento de actividades y contribuyen al desarrollo de estrategias empresariales más eficientes.

Reflexión final

Las herramientas digitales constituyen elementos fundamentales dentro de la gestión administrativa y comercial moderna, ya que permiten optimizar procesos, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la competitividad organizacional.

Las organizaciones requieren incorporar tecnologías digitales para automatizar actividades, analizar información y responder eficientemente a los cambios del entorno empresarial y comercial.

Comprender estos procesos permitirá al estudiante fortalecer capacidades relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas, el análisis de información y la optimización de procesos empresariales dentro de contextos organizacionales reales.

Asimismo, la transformación digital y el uso de plataformas tecnológicas favorecen la innovación empresarial, fortalecen las estrategias comerciales y contribuyen al desarrollo de organizaciones más eficientes y orientadas a las necesidades del mercado actual.

RE FE REN CIAS

Martínez Candil, I. (2019). Gestión administrativa comercial. Ecoe Ediciones.

Izquierdo Carrasco, F. A., Verdú Beviá, F., & Salah, A. M. (2025). Gestión administrativa del proceso comercial.

Jiménez Martínez, S. (2023). Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales. IC Editorial.

Torres Gómez, C. A. (2023). Aplicaciones informáticas de la gestión comercial. IC Editorial.



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec