Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Capacidades audiovisuales y gobierno corporativo en pequeñas y medianas organizaciones

Capacidades audiovisuales y gobernanza empresarial en pequeñas y medianas empresas.

Capacidades audiovisuales y gobierno corporativo en pequeñas y medianas organizaciones

João Rafael Gomes Hazarabedian

Se graduó en Comunicación Social, con especialización en Radio y Televisión, en la Fundación Armando Álvares Penteado en 2007. Completó un programa de formación en Emprendimiento y Creación de Nuevas Empresas en la Fundación Getulio Vargas en 2010. Es emprendedor, locutor de radio y consultor de comunicaciones.
Eficiencia operativa, innovación, medición y crecimiento sostenible.

Resumen

La proliferación de canales audiovisuales ha ampliado las oportunidades de relación y diferenciación, pero también ha generado costos de coordinación, riesgos reputacionales y dependencia de plataformas. Este artículo examina cómo las pequeñas y medianas empresas pueden gestionar sus capacidades audiovisuales y digitales sin replicar los modelos burocráticos de las grandes corporaciones. A modo de ensayo teórico, basado en una revisión narrativa estructurada de estudios sobre gestión, transformación digital, capacidades dinámicas, redes sociales, orientación analítica y experiencia del cliente, se propone un sistema operativo fundamentado en un portafolio audiovisual, roles de toma de decisiones, flujo de producción, gestión de activos, indicadores, protocolos de riesgo y protocolos de aprendizaje.

Se argumenta que la madurez no se corresponde con el volumen de herramientas o publicaciones, sino con la capacidad de conectar elementos audiovisuales, objetivos comerciales, procesos, evidencias y decisiones.

Palabras clave: gestión empresarial; capacidades audiovisuales; pequeñas y medianas empresas; gobernanza; transformación digital

Abstracto

La proliferación de canales audiovisuales ha ampliado las oportunidades para la creación de relaciones y la diferenciación, al tiempo que ha generado costes de coordinación, riesgos para la reputación y dependencia de la plataforma.
Este artículo examina cómo las pequeñas y medianas empresas pueden gestionar sus capacidades audiovisuales y digitales sin reproducir las estructuras burocráticas de las grandes corporaciones. Desarrollado como un ensayo teórico basado en una revisión narrativa estructurada de estudios sobre gestión, transformación digital, capacidades dinámicas, redes sociales, orientación analítica y experiencia del cliente, el artículo propone un sistema operativo basado en la gestión de la cartera audiovisual, los derechos de decisión, los flujos de trabajo de producción, la gestión de activos, los indicadores, los protocolos de riesgo y el aprendizaje organizacional. Sostiene que el volumen de herramientas o publicaciones no define la madurez; más bien, depende de la capacidad de conectar la comunicación audiovisual con los objetivos, procesos, evidencias y decisiones empresariales.

Palabras clave: gestión empresarial; capacidades audiovisuales; pequeñas y medianas empresas; gobernanza; transformación digital

Introducción

Las pequeñas y medianas organizaciones han comenzado a gestionar una infraestructura de comunicaciones.

distribuidos a través de sitios web, redes sociales, mensajería, motores de búsqueda, comercio electrónico,

Plataformas de vídeo y entornos interiores. La facilidad de publicación ha reducido las barreras de entrada.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

pero no eliminó los costos de planificación, producción, aprobación, supervisión y conservación.

Cuanto mayor sea el número de canales, mayor será la necesidad de coordinación.

La transformación digital no se trata solo de digitalizar las tareas existentes. Implica cambios en...

propuesta de valor, en estructura, recursos y relaciones con las partes interesadas (VIAL,

2019; VERHOEF et al., 2021). Para las organizaciones con equipos lean, el tema central es la construcción

Capacidades selectivas: decidir qué producir, para quién, con qué pruebas, en qué canales y bajo qué condiciones.

¿De quién es la responsabilidad y cómo debemos aprender de los resultados?

Este artículo investiga cómo estructurar el gobierno corporativo en el sector audiovisual dentro de organizaciones con...

Recursos limitados y operación multicanal. El objetivo es proponer un sistema que conecte la estrategia de

Negocios, producción audiovisual, flujo de trabajo editorial, datos, gestión de riesgos y mejora continua.

A diferencia de los enfoques centrados en campañas aisladas, este estudio aborda el contenido y las imágenes.

y los vídeos como una cartera de activos empresariales cuya calidad depende de la continuidad.

organizativo.

La pregunta de investigación se puede formular en los siguientes términos: ¿qué mecanismos de gobernanza?

Nos permiten transformar la producción audiovisual dispersa en una capacidad organizativa coherente.

¿Medible y adaptable? La respuesta requiere considerar la autonomía creativa simultáneamente,

Límites financieros, protección de activos, calidad de la información y aprendizaje. El enfoque.

Favorece a las organizaciones pequeñas y medianas porque, en ellas, la escasez de personal y de tiempo hace que sea más...

Los costes de las decisiones fragmentadas son evidentes.

2 Metodología

El trabajo se desarrolló como un ensayo teórico, apoyado por una revisión narrativa estructurada de

Literatura sobre estrategia digital, capacidades dinámicas, gestión de la información y marketing multicanal.

y análisis de redes sociales. Se utilizaron publicaciones revisadas por pares y fuentes oficiales.

Publicado hasta 2025, incluyendo contribuciones fundamentales necesarias para definir los conceptos.

Las fuentes se leyeron en función de cinco preguntas orientadoras: ¿qué problema de coordinación es...?

descrito; qué unidad de toma de decisiones se considera; qué capacidades se necesitan; qué datos

Pueden servir de apoyo al aprendizaje; y ¿qué riesgos conllevan la automatización y la dependencia tecnológica?

Este curso no constituye una revisión sistemática ni pretende cubrir exhaustivamente los conceptos básicos.

académica.

La síntesis empleó la comparación temática y la construcción de un modelo normativo. Los argumentos

Se agruparon en seis componentes: cartera, roles, flujo, activos, indicadores y aprendizaje.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

El modelo no establece su propia causalidad; traduce los principios del marco en criterios.
dispositivos operativos que pueden someterse a pruebas adicionales.

A modo de contexto, se presenta una serie de informes de la Oficina del Censo de los Estados Unidos sobre el uso actual y previsto.
Adopción de inteligencia artificial por parte de las empresas entre 2023 y 2024. Los porcentajes no miden específicamente...
La producción de contenido no se extrapola para demostrar el rendimiento. Sirve para resaltar
La velocidad de adopción y la consiguiente necesidad de gobernanza.

3. Gobernanza corporativa de los medios audiovisuales y de contenidos.

3.1 El contenido como cartera estratégica

La gobernanza comienza cuando la organización reconoce que el contenido compite por los recursos y
Deben gestionarse como una cartera de proyectos. La decisión de producir entra en conflicto con otras necesidades.
del negocio y, por lo tanto, debe considerar la utilidad, la permanencia, el costo y la posibilidad de
Reutilización. La lógica de la cartera permite comparar la contribución, el coste, el riesgo y el plazo.
Validez y reutilización, evitando que las emergencias dicten toda la agenda.

La comparación estratégica considera la clasificación del contenido por objetivo, público objetivo y etapa de desarrollo.
El enfoque de cartera introduce: cronograma de trabajo, frecuencia, responsabilidad y valor esperado.
comparación entre iniciativas y ayuda a equilibrar el contenido recurrente, los materiales de referencia y
respuestas circunstanciales. Lemon y Verhoef (2016) destacan la naturaleza integrada de la experiencia en relación con
a lo largo de los puntos de contacto.

El inventario de la cartera revela duplicaciones, lagunas y materiales cuyo valor va más allá de un solo artículo.
campaña.

Elegir también implica renunciar a algo. Las organizaciones más pequeñas logran consistencia cuando...
Dejan de alimentar los canales que consumen energía sin una función reconocible.
Los calendarios basados únicamente en días festivos o tendencias pueden dispersar la información...
Posicionamiento y creación de obligaciones sin retorno demostrable. Una cartera excesivamente rígida.
Esto puede obstaculizar las respuestas oportunas, mientras que la falta de priorización hace que la agenda vuelva a...
improvisación.

La revisión del portafolio debe comenzar con el mantenimiento de un inventario sencillo de las líneas editoriales.
Entregables recurrentes y activos de larga duración, que se actualizarán en ciclos definidos. La revisión
La publicación compara las directrices editoriales y decide qué ampliar, reformular, combinar o eliminar.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

La consecuencia para la gestión es que la escasez de recursos exige decisiones explícitas y el abandono de ciertas opciones.
Consciente de las iniciativas de bajo valor. La disciplina de la elección transforma la cartera en memoria.
de prioridades y no simplemente como una colección de publicaciones.

3.2 Funciones, derechos de toma de decisiones y responsabilidades

La velocidad de la tecnología digital difumina las fronteras entre crear, aprobar, publicar y responder.
Estos límites permanecen implícitos; la velocidad de publicación amplifica los conflictos y lo dificulta.
Asignación de responsabilidades por errores. Una gobernanza eficaz distribuye la autoridad según el riesgo y...
conocimiento, sin concentrar todas las decisiones en una sola persona.
Al diseñar las responsabilidades, se articulan matrices de responsabilidad simples y niveles de...
Criterios de aprobación y escala para asuntos delicados. Los derechos de toma de decisiones definen quién puede...
Crear, validar, publicar, corregir y retirar un contenido, según la naturaleza del riesgo que implique.
Tiwana, Konsynski y Bush (2010) muestran que la gobernanza de la plataforma implica la asignación de
derechos de toma de decisiones y mecanismos de control.
Una matriz de responsabilidades sencilla puede ser más eficaz que largas cadenas de aprobación.
siempre que se conozcan los criterios de escala.
La claridad en las funciones protege tanto a la organización como al profesional, ya que evita que se tome una decisión errónea.
Quienes no hayan recibido información o autorización suficientes pueden tomar decisiones infundadas.
Los roles implícitos fomentan la reelaboración, las respuestas contradictorias, el mal uso de los materiales y los retrasos.
en situaciones críticas. La centralización absoluta ralentiza el trabajo; la descentralización sin criterios,
A su vez, esto fragmenta la identidad y aumenta la exposición a la reputación.
La aplicación proporcional recomienda definir a los responsables de la agenda, la validación de los hechos,
Consentimiento, identidad visual, publicación, moderación y archivo. Incidentes y preguntas.
Los casos recurrentes deberían servir de guía para ajustar los límites de la autoridad y los criterios de validación.
La claridad decisoria permite comprender que la ejecución puede descentralizarse sin la
La organización renuncia a la coherencia y la rendición de cuentas. La autonomía y la rendición de cuentas se convierten en...
Son compatibles cuando la autoridad va acompañada de conocimiento y riesgo.

3.3 Flujo de trabajo editorial y modularidad

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Un flujo de trabajo editorial transforma las demandas dispersas en trabajo visible y priorizable. Visibilidad

Estos pasos permiten identificar los cuellos de botella y evitan que todas las solicitudes se traten como urgentes.

Independientemente de su contribución. La modularidad separa los componentes reutilizables y reduce...

Costo de adaptación entre canales.

La organización del trabajo incluye información estandarizada, selección, producción por lotes, revisión de riesgos,

Versionado y reutilización planificados. La modularidad permite la investigación, las entrevistas,

La imagen y el argumento deben organizarse en unidades reutilizables sin perder el contexto ni la autoría.

Bharadwaj et al. (2013) relacionan la estrategia digital con la integración entre recursos tecnológicos y otros recursos.

negocio.

Las sesiones informativas comparables, los estados de trabajo y los criterios de finalización crean previsibilidad sin

eliminar el juicio profesional.

Los procesos funcionan mejor cuando respetan el trabajo real. Un flujo de trabajo diseñado sin tener en cuenta a los implicados no es lo ideal.

Investigar, grabar, editar y atender al público suele generar desviaciones informales.

Automatizar un proceso desorganizado solo acelera la duplicación, las inconsistencias y la acumulación de tareas pendientes.

Distribución incontrolada de archivos. La estandarización no significa uniformar todos los mensajes. Repetición.

Los factores mecánicos pueden destruir precisamente la idoneidad que el proceso debería garantizar.

Para mejorar el proceso es necesario mapear el flujo de trabajo actual, eliminar las aprobaciones redundantes y...

Establezca criterios de preparación antes de seleccionar las herramientas. El historial del flujo de trabajo muestra que...

donde se origina la reelaboración y que proporciona una base para cambios pequeños, comprobables y acumulativos.

El análisis organizacional demuestra que un proceso lean crea previsibilidad y libera tiempo para...

Análisis, construcción de relaciones y creación de mayor valor. El flujo luego apoya la adaptación y...

Reutilizar la información sin borrar el contexto, la autoría ni la responsabilidad.

3.4 Datos, indicadores y atribución

La gestión basada en datos requiere preguntas para la toma de decisiones antes de la recopilación de datos. Sin una pregunta

Anteriormente, la abundancia de registros generaba paneles de control extensos y poca orientación para tomar decisiones concretas.

Los indicadores son útiles cuando representan etapas distintas entre la exposición y la consecuencia.

organizativo.

La arquitectura analítica combina capas de salud operativa, atención, calidad de la audiencia, acción,

Resultados y aprendizaje. Una arquitectura de indicadores separa la eficiencia operativa de la calidad.

atención, respuesta de la audiencia y las consecuencias para el negocio. Wedel y Kannan (2016) analizan

El papel de los entornos ricos en datos en el análisis de marketing.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Las definiciones y los puntos de referencia estables nos permiten distinguir el cambio real de las oscilaciones aleatorias.
especialmente con muestras pequeñas.
Los números no hablan por sí solos. Su interpretación depende del contexto, la calidad de la recopilación de datos y...
conocimiento sobre lo que ocurrió tanto dentro como fuera de la comunicación.
Atribuir las ventas o la reputación a un solo contacto ignora los procesos fragmentados, los efectos retardados y...
Factores externos. Los modelos de atribución son aproximaciones y deben indicar sus supuestos; precisión.
Las métricas numéricas no compensan una representación inadecuada del recorrido del cliente.
Un ciclo de evaluación debe registrar las definiciones de las métricas, las fuentes, la periodicidad, las limitaciones y...
decisiones que cada indicador puede aportar. Cada ciclo de medición debe finalizar con una decisión.
Es posible, aunque podría implicar mantener la estrategia y observar durante un período más prolongado.
El aprendizaje gerencial se produce porque la madurez analítica se manifiesta en la calidad de las decisiones.
y a partir de los experimentos, no del número de paneles. Los datos adquieren valor cuando sirven de guía para tomar una decisión.
identificable manteniendo los límites de su interpretación.

3.5 Automatización e inteligencia artificial responsable

La automatización puede aumentar la capacidad, pero también puede reproducir errores a mayor escala y ocultar la verdad.
autoría. Las economías de escala que proporciona la tecnología van acompañadas de la posibilidad de
Repetir imprecisiones, sesgos y violaciones a la misma velocidad. Las tecnologías digitales crean valor.
cuando se combina con cambios organizativos, habilidades y controles.
La gobernanza de la automatización implica el uso de máquinas en tareas repetitivas, como ayudar con
Investigación, clasificación, transcripción y generación de versiones para revisión humana. Inteligencia artificial.
Debe entenderse como un componente sociotécnico, que depende de datos, personas y procesos.
de revisión y propósito legítimo. Vial (2019) describe la transformación digital como una respuesta
Soluciones estratégicas ante las disrupciones que alteran los caminos hacia la creación de valor.
Los registros de origen, versión, intervención humana y autorización de uso permiten auditar una producción.
que podría permanecer opaco.
La revisión humana no es una formalidad que se realiza después de los hechos. Agrega contexto, responsabilidad y
La capacidad de reconocer daños que el sistema no fue diseñado para percibir.
El contenido sintético, sin verificación, puede inventar hechos, infringir derechos y homogeneizar la información...
idioma o exponer datos confidenciales. Opacidad sobre datos de entrenamiento, comandos y
La edición dificulta la reconstrucción del origen de un error y la determinación de quién debe corregirlo.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria
Conocimiento. ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

El protocolo de uso debe clasificar los usos permitidos y exigir una revisión proporcional al riesgo.

Conservar las fuentes y documentar las decisiones delicadas. Usos autorizados, restricciones y niveles de...

Es necesario revisar estas evaluaciones a medida que surjan nuevas herramientas y pruebas de riesgo.

La adopción responsable parte de la premisa de que la ventaja no reside en automatizarlo todo, sino en combinar...

Rapidez, criterio y responsabilidad. La tecnología solo mejora la capacidad cuando...

Sigue estando sujeto a la finalidad, la supervisión y la posibilidad de impugnación.

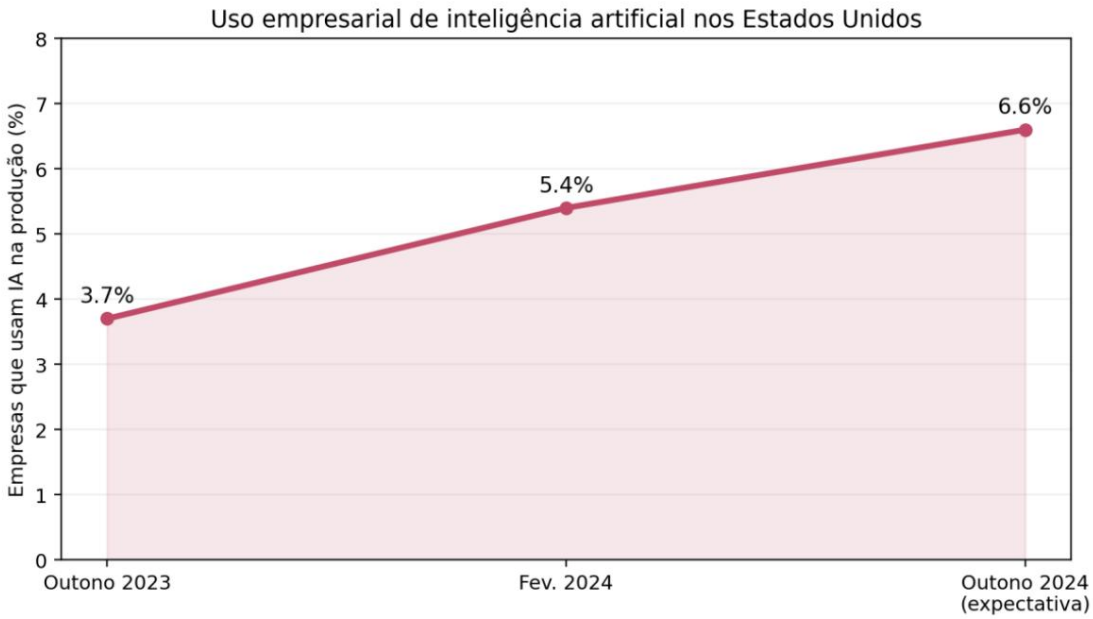


Figura 1. Evolución estimada del uso empresarial de la inteligencia artificial en Estados Unidos.

Fuente: elaboración propia con datos de Bonney et al. y la Oficina del Censo de los Estados Unidos (2024). El último

El punto representa una expectativa expresada.

3.6 Capacidades dinámicas y continuidad

Los entornos digitales cambian rápidamente, lo que hace que cualquier manual diseñado como solución quede obsoleto.

Definitivo e insuficiente. La continuidad se ve amenazada cuando el conocimiento, los archivos y el acceso

Los canales se concentran en una única plataforma, un único proveedor o una única persona.

Las capacidades dinámicas implican percibir cambios, aprovechar oportunidades y reconfigurarse.

recursos (TEECE, 2007).

La renovación estratégica implica una escucha continua, una experimentación limitada y una revisión de la cartera de proyectos.

Creación de equipos y preservación del conocimiento. Las capacidades dinámicas explican la aptitud para

percibir los cambios, seleccionar respuestas y reorganizar los recursos a medida que el entorno evoluciona.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Warner y Wäger (2019) asocian la transformación digital con la renovación estratégica.

Respaldado por capacidades dinámicas.

La taxonomía, la documentación y los formatos exportables ahorran memoria y reducen costes.

La transición se produce cuando cambian las personas o las herramientas.

El aprendizaje requiere tiempo institucional para interpretar los resultados. Sin esta pausa, la organización

Simplemente alterna herramientas y formatos, confundiendo movimiento con adaptación.

La dependencia excesiva de una sola plataforma, proveedor o persona clave puede interrumpir las operaciones y...

Borrar la memoria institucional. La documentación voluminosa y obsoleta no genera resiliencia.

El conocimiento preservado debe ser localizable, comprensible y estar vinculado a la toma de decisiones.

La preparación para el cambio incluye el mantenimiento de los archivos exportables, la taxonomía y la documentación.

Rutinas mínimas de respaldo y planes de reemplazo. Ejercicios de reemplazo, recuperación de

Los archivos y la transferencia de responsabilidad ponen a prueba si existe continuidad más allá del documento.

La capacidad dinámica revela que la resiliencia comunicativa depende de la capacidad de aprendizaje.

Transferir conocimiento y cambiar sin perder la identidad. La organización preserva su identidad mediante

Al mismo tiempo, modifica los recursos, las rutinas y las relaciones en respuesta a las nuevas condiciones.

4 Indicadores por niveles e implementación

La implementación puede comenzar con un ciclo de 90 días. En el primer mes, la organización realizará un inventario de...

En el segundo paso, seleccione algunas líneas: canales, activos, responsabilidades y métricas existentes.

directrices editoriales y diseño del flujo de trabajo mínimo. En el tercer paso, se ejecuta un programa piloto y los resultados se comparan con...

Establece una base de referencia y decide qué conservar, corregir o eliminar.

Los indicadores deben agruparse en capas. La salud operativa incluye plazos, retrabajo y...

costo. La atención incluye alcance calificado, retención y finalización. La respuesta incluye rescates,

Intercambio, creación de redes y participación contextualizados. El resultado incluye oportunidades,

Conversiones, satisfacción o reducción de la demanda de información. Hipótesis sobre registros de aprendizaje.

Confirmado o rechazado.

La segmentación es fundamental. Los promedios generales pueden enmascarar las diferencias en el rendimiento según la audiencia.

canal, formato, ubicación o etapa de la relación. Al mismo tiempo, pequeñas muestras

Se recomienda precaución: variaciones porcentuales significativas pueden representar solo unos pocos eventos y no ser una justificación suficiente.

cambios permanentes.

La gobernanza debería incluir un registro de decisiones sencillo que contenga la hipótesis, el contenido y el público objetivo.

período, métrica, resultado, interpretación y siguiente acción. Este mecanismo crea memoria y evita

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Repetir pruebas sin aprender. Esto también ayuda a explicar por qué se amplió una iniciativa.
alterado o terminado.

El sistema propuesto es deliberadamente proporcional. Las organizaciones pequeñas no necesitan imitarlo.
Estructuras complejas, pero requieren un mínimo de claridad en cuanto a prioridades, autoridad y...
evidencia y riesgo. La formalización debería crecer en consonancia con el volumen, la exposición pública y...
Sensibilidad de los datos y posibles consecuencias de los errores.
La implementación también presupone el desarrollo de habilidades. Leer críticamente los indicadores,
Reconocer las limitaciones de una herramienta, preservar las fuentes y adaptar las narrativas son todas formas de conocimiento.
que se puede enseñar a través de estudios de caso, ejercicios y revisión por pares. El objetivo formativo
No se trata de estandarizar la creatividad, sino de ofrecer un lenguaje común para que las decisiones técnicas y
Los asuntos empresariales deberían debatirse con mayor precisión.
Al final de cada ciclo, la organización debe decidir si el sistema sigue siendo adecuado para su tamaño y necesidades.
Su exposición. Entrar en un nuevo mercado, aumentar el volumen de datos o la presencia de
Los temas delicados pueden justificar controles adicionales. Reducir la complejidad también es legítimo.
cuando ciertas medidas dejan de aportar protección o conocimiento. Gobernanza madura
Conserva la capacidad de auto-revisarse.

Conclusión

La gobernanza de contenidos aborda un problema de coordinación, no una preferencia por...
Burocracia. Cuando se multiplican los canales, los formatos y los datos, las decisiones implícitas generan retrabajo.
Inconsistencias y riesgos. Un sistema ligero hace que el trabajo sea visible y comparable.
Considerar el contenido como un portafolio permite dirigir los recursos hacia objetivos relevantes.
Este enfoque reemplaza la presión de la presencia indiscriminada con elecciones guiadas por el público, por
función, duración y valor esperado. Abandonar iniciativas también se convierte en una parte legítima del proceso.
de la estrategia.
La definición clara de roles favorece una ejecución rápida y responsable. La ejecución puede distribuirse, siempre que...
Se definen los derechos de toma de decisiones y los criterios de escala. Legal, técnico o
Las figuras de renombre requieren la validación de aquellos que poseen el conocimiento y la autoridad.
corresponsales.
Los flujos modulares favorecen la reutilización y la adaptación multicanal. Sin embargo, no se debe comprometer la eficiencia.
debe confundirse con la repetición automática. Cada plataforma establece sus propias condiciones y la
Es necesario preservar el significado esencial durante la adaptación del formato y el idioma.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VI, vol. 2, 2025 | Recepción: 14 de julio de 2025 | Aceptación: 17 de julio de 2025 | Publicación: 20 de julio de 2025

Los indicadores deben conformar una cadena interpretativa entre operación, atención, respuesta y resultado.

y aprendizaje. Las métricas aisladas rara vez demuestran impacto. La calidad analítica depende de

Definiciones estables, segmentación, línea base y reconocimiento de las limitaciones de atribución.

La expansión de la inteligencia artificial hace que la gobernanza sea aún más necesaria. Las herramientas pueden

Reducción de tareas repetitivas y ampliación de versiones, pero que requiere revisión, protección de datos y control de...

Fuentes y transparencia acordes con el nivel de riesgo. La rapidez sin responsabilidad aumenta el riesgo.

superficie de error.

Las capacidades dinámicas proporcionan la base para la continuidad. Las organizaciones deben comprender esto.

Realizar cambios, probar respuestas y reconfigurar recursos sin perder memoria, identidad ni control.

En lo que respecta a los activos, la documentación proporcional y los formatos exportables reducen las dependencias críticas.

La conclusión es que la madurez digital consiste en la capacidad de conectar objetivos,

procesos, evidencia y decisiones. El modelo propuesto ofrece una vía aplicable a las pequeñas y medianas empresas.

organizaciones y pueden ser probadas en futuras investigaciones a través de estudios longitudinales, comparaciones

Evaluaciones sectoriales y de diferentes niveles de formalización.

Referencias

BHARADWAJ, A. et al. Estrategia de negocios digitales: hacia una nueva generación de conocimientos. MIS Quarterly, vol. 37, n.º 2, págs. 471–482, 2013. DOI: 10.25300/MISQ/2013/37:2.3.

BONNEY, K. et al. Seguimiento del uso de la IA por parte de las empresas en tiempo real: una instantánea de la Encuesta de Tendencias y Perspectivas Empresariales. Documento de trabajo del Centro de Estudios Económicos CES 24-16. Washington, DC: EE. UU. Oficina del Censo, 2024.

KIETZMANN, JH et al. ¿Redes sociales? ¡En serio! Comprender los componentes funcionales de las redes sociales. Business Horizons, vol. 54, n.º 3, págs. 241-251, 2011. DOI: 10.1016/j.bushor.2011.01.005.

LEMON, KN; VERHOEF, PC Comprender la experiencia del cliente a lo largo de su recorrido. Journal of Marketing, vol. 80, n.º 6, págs. 69-96, 2016. DOI: 10.1509/jm.15.0420.

TEECE, DJ Explicando las capacidades dinámicas: la naturaleza y los microfundamentos del desempeño empresarial sostenible. Strategic Management Journal, vol. 28, n.º 13, págs. 1319–1350, 2007. DOI: 10.1002/smj.640.

TIWANA, A.; KONSYNSKI, B.; BUSH, AA Evolución de la plataforma: coevolución de la arquitectura de la plataforma, la gobernanza y la dinámica ambiental. Information Systems Research, vol. 21, n.º 4, pág. 675–687, 2010. DOI: 10.1287/isre.1100.0323.

VERHOEF, PC et al. Transformación digital: una reflexión multidisciplinaria y una agenda de investigación. Revista de Investigación Empresarial, vol. 122, págs. 889–901, 2021. DOI: 10.1016/j.jbusres.2019.09.022.

VIAL, G. Comprender la transformación digital: una revisión y una agenda de investigación. Journal of Strategic Information Systems, vol. 28, n.º 2, págs. 118-144, 2019. DOI: 10.1016/j.jsis.2019.01.003.

WARNER, KSR; WÄGER, M. Desarrollo de capacidades dinámicas para la transformación digital: un proceso continuo de renovación estratégica. Long Range Planning, vol. 52, n.º 3, págs. 326-349, 2019. DOI: 10.1016/j.lrp.2018.12.001.

WEDEL, M.; KANNAN, PK. Análisis de marketing para entornos con gran cantidad de datos. Journal of Marketing, vol. 80, n.º 6, págs. 97-121, 2016. DOI: 10.1509/jm.15.0413.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso.
Se permite su distribución y reproducción en cualquier medio, sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.