

Glosario de Transformación Digital

80 términos en español que todo ejecutivo debe conocer

Por COBIZ — Versión 2026

Introducción

La transformación digital tiene un vocabulario propio. La mayoría de líderes empresariales escuchan términos en reuniones, propuestas y artículos sin tener una definición clara — y eso convierte cada decisión tecnológica en una conversación incómoda.

Este glosario reúne los **80 términos más usados** en transformación digital, organizados por categoría, con definiciones en español claro (no traducciones literales) y con el contexto de cuándo importa cada uno.

Úsalo como referencia rápida antes de tu próxima reunión con tu equipo de tecnología, agencia o consultora.

Datos y Analítica

1. BI (Business Intelligence)

Conjunto de herramientas y procesos para transformar datos crudos en información accionable para decisiones de negocio. *Ejemplo: Power BI, Tableau, Metabase.*

2. Big Data

Volúmenes de datos tan grandes que las herramientas tradicionales (Excel, SQL básico) no pueden procesarlos eficientemente. Suele referirse a millones de registros con velocidad de actualización alta.

3. Data Warehouse

Repositorio centralizado donde se almacenan datos de múltiples fuentes (CRM, ERP, ads, etc.) ya limpios y organizados para análisis. Es la "biblioteca" de tu información.

4. Data Lake

Similar al Data Warehouse pero almacena datos en su formato crudo (sin procesar). Más flexible, requiere más expertise para usarse.

5. ETL (Extract, Transform, Load)

Proceso de extraer datos de varias fuentes, limpiarlos y cargarlos en un Data Warehouse. La "tubería" que mueve tu información.

6. Dashboard

Pantalla visual que muestra los KPIs más importantes de un área de negocio en tiempo real. El "tablero de control" del ejecutivo.

7. KPI (Key Performance Indicator)

Indicador clave de desempeño. Métrica que mide qué tan bien estás logrando un objetivo de negocio.

8. Single Source of Truth (SSOT)

Principio de tener UNA sola fuente confiable para cada dato. Cuando ventas, finanzas y marketing miran "ventas del mes" deberían ver el MISMO número.

9. Data Governance

Reglas, políticas y procesos para garantizar la calidad, seguridad y trazabilidad de los datos en una organización.

10. Modelo Predictivo

Algoritmo que usa datos históricos para predecir un resultado futuro (ej: probabilidad de que un cliente se vaya, demanda del próximo mes).

11. Machine Learning (ML)

Tipo de algoritmo que mejora su precisión con el tiempo a medida que recibe más datos. Subcategoría de inteligencia artificial.

12. ROI (Return on Investment)

Retorno sobre la inversión. Fórmula: $(\text{Beneficio} - \text{Inversión}) / \text{Inversión} \times 100$.

Sistemas Empresariales

13. ERP (Enterprise Resource Planning)

Software que integra todos los procesos operativos de una empresa: finanzas, inventario, compras, RR.HH. *Ejemplos: Odoo, SAP, NetSuite, Oracle.*

14. CRM (Customer Relationship Management)

Software para gestionar las relaciones con clientes y prospectos: contactos, pipeline de ventas, comunicaciones. *Ejemplos: Salesforce, HubSpot, Zoho, Pipedrive.*

15. SCM (Supply Chain Management)

Gestión de la cadena de suministro: proveedores, inventarios, logística.

16. WMS (Warehouse Management System)

Sistema para gestionar operaciones de almacén: recepción, ubicación, picking, despacho.

17. HCM (Human Capital Management)

Software para gestión de talento: nómina, beneficios, evaluaciones, capacitación.

18. Marketing Automation (MA)

Plataforma que automatiza emails, segmentación y nurturing de leads. *Ejemplos: HubSpot, ActiveCampaign, ConvertKit, Mailchimp.*

19. Integración de Sistemas

Conectar dos o más sistemas para que se comuniquen automáticamente (sin que un humano copie y pegue datos entre ellos).

20. API (Application Programming Interface)

Mecanismo técnico que permite a dos sistemas comunicarse. Si un sistema "tiene API", se puede integrar con otros.

21. Middleware

Software intermedio que conecta sistemas que no fueron diseñados para hablarse entre sí. *Ejemplos: Zapier, Make, MuleSoft.*

22. Legacy System

Sistema antiguo, generalmente difícil de modificar, que sigue siendo crítico para la operación.

Comercial y Marketing

23. Lead

Persona o empresa que mostró interés en tu producto/servicio. Puede ser un email capturado, una llamada recibida, etc.

24. MQL (Marketing Qualified Lead)

Lead que cumple criterios mínimos para ser pasado a ventas (ej: completó un formulario, descargó un recurso).

25. SQL (Sales Qualified Lead)

Lead validado por ventas — listo para una llamada comercial.

26. Funnel / Embudo de Conversión

Modelo que representa las etapas por las que pasa un prospect: awareness → consideration → decision → action.

27. Conversion Rate (CR)

Tasa de conversión. Porcentaje de visitantes/leads que realizan una acción deseada.

28. CAC (Customer Acquisition Cost)

Costo de adquirir un cliente nuevo. Fórmula: gasto total en marketing y ventas / clientes nuevos.

29. LTV (Lifetime Value)

Valor de un cliente durante toda su relación con tu empresa. *Regla básica: LTV debe ser al menos 3x CAC.*

30. Churn

Tasa de abandono de clientes en un período. *Ejemplo: 5% de churn mensual = pierdes 5% de tu base cada mes.*

31. Atribución

Proceso de identificar qué canal/campaña generó una venta. *Tipos: first-touch, last-touch, multi-touch.*

32. SEO (Search Engine Optimization)

Conjunto de técnicas para que tu sitio web aparezca en resultados orgánicos de Google.

33. SEM (Search Engine Marketing)

Publicidad pagada en buscadores. *Ejemplo principal: Google Ads.*

34. CTR (Click-Through Rate)

Porcentaje de personas que hicieron clic sobre el total que vieron tu anuncio/email.

35. Bounce Rate

Porcentaje de visitantes que abandonan tu sitio sin interactuar.

36. CTA (Call To Action)

Botón o frase que invita al usuario a realizar una acción específica.

37. UX (User Experience)

Experiencia de usuario. Diseño centrado en cómo se siente el usuario al usar un producto digital.

38. UI (User Interface)

Interfaz de usuario. Diseño visual de los elementos con los que el usuario interactúa.

39. Omnicanalidad

Estrategia donde todos los canales (web, app, tienda, atención) están integrados y comparten información del cliente.

40. Customer Journey

Mapa de todos los puntos de contacto que un cliente tiene con tu marca desde que te conoce hasta que recompra.

Operaciones y Procesos

41. Lead-to-Cash

Proceso end-to-end desde que captas un lead hasta que cobras el dinero por la venta.

42. Order-to-Cash

Proceso desde que recibes una orden hasta que cobras el dinero.

43. Procure-to-Pay

Proceso desde que decides comprar algo hasta que pagas al proveedor.

44. Automatización de Procesos

Reemplazar tareas manuales con flujos automáticos. Diferente a "digitalizar" (que solo significa pasar a digital).

45. RPA (Robotic Process Automation)

Software que imita acciones humanas en sistemas (ej: copiar datos de Excel a un ERP automáticamente).

46. Workflow

Flujo de trabajo definido. Secuencia de pasos que ocurren al ejecutar un proceso.

47. SLA (Service Level Agreement)

Acuerdo formal sobre el nivel de servicio: tiempos de respuesta, disponibilidad, calidad.

48. KPI Operativo vs KPI Estratégico

Operativo mide cómo va una tarea (ej: tickets resueltos hoy). Estratégico mide cómo va el negocio (ej: NPS, market share).

Infraestructura y Cloud

49. Cloud Computing

Computación en la nube. Acceder a servidores y software a través de internet en lugar de tener todo en tus oficinas.

50. SaaS (Software as a Service)

Software entregado por suscripción a través de internet. *Ejemplos: Salesforce, HubSpot, Zoho.*

51. PaaS (Platform as a Service)

Plataformas donde desarrollar y desplegar aplicaciones sin gestionar la infraestructura subyacente. *Ejemplos: Heroku, Vercel.*

52. IaaS (Infrastructure as a Service)

Infraestructura cloud (servidores, almacenamiento). *Ejemplos: AWS EC2, Google Compute Engine, Azure VMs.*

53. Multi-Cloud

Estrategia de usar varios proveedores cloud (AWS + Google + Azure) para evitar dependencia de uno solo.

54. Hybrid Cloud

Combinación de infraestructura on-premise (en tus oficinas) + cloud.

55. Escalabilidad

Capacidad de un sistema de crecer (más usuarios, datos, transacciones) sin re-trabajo mayor.

56. Uptime

Porcentaje de tiempo que un sistema está disponible. *Estándar profesional: 99.9% ("tres nueves") o superior.*

Seguridad y Compliance

57. RGPD / GDPR

Reglamento General de Protección de Datos (Europa). Obliga a empresas que manejan datos de europeos a cumplir reglas estrictas de privacidad.

58. LGPD (Brasil) / LFPDPPP (México)

Equivalentes regionales del RGPD.

59. SOC 2

Estándar de seguridad para empresas SaaS, especialmente en USA. Auditoría que verifica controles de seguridad, disponibilidad y privacidad.

60. ISO 27001

Estándar internacional de gestión de seguridad de la información.

61. PCI DSS

Estándar de seguridad para empresas que procesan tarjetas de crédito.

62. Cifrado End-to-End (E2E)

Datos protegidos desde el origen hasta el destino, sin que terceros (incluido el proveedor) puedan leerlos.

63. MFA / 2FA

Autenticación multifactor / de dos factores. Requiere más que solo contraseña para acceder (ej: + código SMS).

64. Phishing

Intento de robar credenciales mediante engaño (emails falsos que parecen legítimos).

65. Zero Trust

Modelo de seguridad donde NADIE es confiable por defecto, ni siquiera usuarios internos. Cada acceso se valida.

Estrategia y Cultura

66. Transformación Digital

Cambio fundamental en cómo opera una empresa al integrar tecnología. NO es solo "comprar software" — incluye cultura, procesos y modelo de negocio.

67. Digitalización

Pasar procesos analógicos a digitales (ej: facturas en papel a facturas en PDF). Es un paso PREVIO a la transformación.

68. Madurez Digital

Nivel de avance de una empresa en su transformación digital. Se mide en escalas (típicamente de 1 a

5 o 0 a 100).

69. Change Management

Gestión del cambio. Conjunto de prácticas para que las personas adopten nuevas formas de trabajar.

70. Agile / Scrum

Metodologías de gestión de proyectos basadas en ciclos cortos (sprints) con entregas frecuentes y feedback continuo.

71. Lean Startup

Filosofía de validar ideas rápido con experimentos baratos antes de invertir grande. *MVP = Mínimo Producto Viable.*

72. OKR (Objectives and Key Results)

Marco para fijar objetivos ambiciosos con resultados medibles. Popularizado por Google.

73. Stakeholder

Persona o grupo con interés en el resultado de un proyecto (ej: CEO, clientes, accionistas, empleados).

74. Roadmap

Plan visual de qué se va a construir o lanzar en los próximos 6-18 meses.

Modelo de Negocio Digital

75. Subscription / Recurring Revenue

Modelo de ingresos donde el cliente paga periódicamente (mensual/anual) en lugar de un solo pago.

76. MRR / ARR

Monthly / Annual Recurring Revenue. Ingreso recurrente mensual / anual.

77. Freemium

Modelo donde la versión básica es gratis y se cobra por features avanzadas.

78. Pay-as-you-go

Pagas según uso (no suscripción fija). *Ejemplo típico: AWS, Stripe.*

79. Marketplace

Plataforma que conecta a múltiples vendedores con múltiples compradores. *Ejemplos: Amazon, MercadoLibre.*

80. Network Effect

Cuando el valor de un producto crece con cada usuario adicional. *Ejemplo: redes sociales — más usuarios = más valor para todos.*

¿Y ahora qué?

Si estos términos te resultaron útiles, probablemente tu empresa esté en algún punto del camino de transformación digital. La pregunta que importa es:

*¿Cuánto te está costando **NO** estar avanzando?*

El **COBIZ Analyst** (\$24.99 USD) es nuestra herramienta de auto-diagnóstico que mapea las "fugas de margen" que tu equipo no ve. En 24 horas recibes un dossier ejecutivo con:

- Score de madurez digital (0-100)
- Análisis FODA estratégico
- Cuantificación en USD de tus fugas operativas
- Hoja de ruta de 90 días personalizada
- Sesión de estrategia con un Partner

👉 analyzer.cobizconsulting.com

© 2026 COBIZ. Este glosario es gratuito y puedes compartirlo libremente, citando la fuente. Para más recursos: cobiz.ai/recursos