



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario

Diseño de estrategia para la transformación digital de líderes en Postobón S.A

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ingenierías.
Ingeniería Industrial.

Autor del trabajo de grado
Camilo Andrés Sanjuán Romero.
Tutor del trabajo de grado
Alejandro Arango Correa.
Opción de Trabajo de grado-Seminario.
Bogotá D, C 2023

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este seminario a toda mi familia, principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer de manera especial a mi asesor, por su guía experta, paciencia y dedicación a lo largo de este trabajo de grado. Su apoyo fue fundamental para alcanzar los resultados obtenidos, también quiero agradecer a la universidad por permitirme ser parte de la institución.

Mi gratitud hacia mi familia y amigos, quienes estuvieron siempre presentes brindándome su apoyo incondicional, palabras de aliento y comprensión durante esta etapa académica. Su amor y confianza fueron mis mayores motivaciones.

Contenido

RESUMEN	5
Palabras clave.....	5
MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL.....	5
Contexto de definición de transformación digital.....	6
DESARROLLO E IMPLEMENTACION DEL APRENDIZAJE	6
Diseño de estrategia para la transformación digital de líderes en PostobonS.A.....	7
APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACION DIGITAL DE LIDERES EN POSTOBON S.A.....	7
CONCLUSIONES	8
REFERENCIAS.....	10

RESUMEN

La transformación e innovación digital son dos conceptos fundamentales en el ámbito de las organizaciones, ya que el uso de la tecnología mejora el desempeño e impacto de las empresas. Para el desarrollo de la estrategia el líder debe tener en cuenta tres factores fundamentales, tecnología, procesos, y cultura empresarial.

Según lo visto y aprendido durante el curso siento la necesidad de aplicarlo en un proceso de la empresa de Postobon S.A, la cual es una multinacional que pertenece a la industria de alimentos, dedicada a la producción de bebidas azucaradas y alcohólicas, fue fundada el 11 de octubre de 1904, Gabriel Posada y Valerio Tobón en la ciudad de Medellín.

Actualmente soy almacenista de Postobon S.A, en el área de producción y almacén de producto terminado, llevo 5 años en la compañía y uno de mis mayores retos ha sido cambiar el pensamiento de las personas, la estrategia a desarrollar es poder crear una página web, que ofrezca múltiples servicios a los consumidores y así hacerlos parte del proceso, brindándoles asesorías constantes acerca de todo el catálogo de productos para clientes minoristas y mayoristas que buscan hacer crecer su negocio a través de Postobon. Así mismo atender las diferentes solicitudes que pueda tener el cliente final y poder ofrecer la solución de forma inmediata ante cualquier inquietud, queja y/o reclamo, a través de la página web se ganaran muchos clientes, se incrementaran las ventas y se generará esa confianza con las personas.

El uso de la estrategia hará que Postobon incorpore el pensamiento digital para entender mejor el mercado y los consumidores, de cara a entregar una oferta de valor innovadora alineada con la estrategia corporativa y competitiva.

Palabras clave

Economía digital, Data, Innovación, Cliente, Procesos, Tecnología, liderazgo.

MARCO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL

Contexto de definición de transformación digital

La economía digital ha cambiado, ha evolucionado de una manera exponencial en dónde se debe aprovechar de cierta manera la transformación en las organizaciones para automatizar procesos por medio de la digitalización en todas las áreas de la empresa. Es muy importante la cultura empresarial, que todos los miembros de la compañía tengan un cambio de mentalidad, deben sentir la necesidad de mejorar procesos internos, modernizarse, realizar proyectos con innovación y así mismo poder generar rentabilidad, todo esto es posible de la ayuda de los líderes que son los que impulsan y motivan de cierta manera al resto del equipo para alcanzar los objetivos. La cultura es el ADN y es lo que hace que el empleado siga trabajando en una empresa por muchos años.

Postobon utiliza transformación digital en áreas de producción, optimizando tiempos, recursos, cambios de cultura, entre otras. Con esto se desarrollan competencias ágiles, se toman decisiones con base en la información, también facilita la automatización robótica para un mejor funcionamiento en las líneas de producción.

Las tecnologías de la información en el mundo empresarial ha logrado identificar el nivel de avance que se obtiene en los sectores productivos, el uso de las herramientas tecnológicas ha transformado la cultura empresarial, su visión y necesidad al cambio, es el resultado de la innovación digital alrededor de la toma de decisiones, las personas tiene un papel muy importante ya que son las encargadas de actuar y adaptarse a los cambios de la informática para obtener eficiencia, competitividad y rentabilidad dentro de las organizaciones en cada una de sus áreas que lo requiera.

La transformación digital tiene un gran impacto en las organizaciones, su aplicación en las empresas, industrias y/o negocios trae muchas ventajas de la manera de cómo se ejecutan los recursos del mismo para poder alcanzar los objetivos de la estrategia. Así mismo logra cambiar el pensamiento de los individuos generando habilidades, crecimiento, conocimiento y madurez que les faciliten no solo el acceso a la información, sino también su análisis para la toma de decisiones con la Big data,

DESARROLLO E IMPLEMENTACION DEL APRENDIZAJE

Diseño de estrategia para la transformación digital de líderes en PostobonS.A

Las organizaciones están siempre en pro del crecimiento, por ende se deben adaptar a los cambios que trae la transformación digital, con esta aplicación se busca mejorar la eficiencia en los procesos, mejorar el valor para el cliente, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos.

Para el diseño de las estrategias se debe considerar los siguientes aspectos:

Diagnóstico inicial: Conocer los puntos fuertes y débiles de la organización y definir cuáles son las expectativas a corto, medio y largo plazo.

Desarrollar una estrategia digital: Plantear una estrategia centrada sobre todo en el entorno digital, generando también ese cambio de mentalidad en las personas, ser un buen líder es muy importante en el desarrollo de la estrategia.

Apostar por la formación de los empleados: Implantar una cultura digital entre los empleados, necesariamente por su formación, un cambio de mentalidad acorde al nuevo modelo de negocio, sintiendo la necesidad de mejorar los procesos.

Incorporar las nuevas tecnologías: Digitalización de la empresa de manera simplificada, en el paso de herramientas tradicionales al uso cotidiano de nuevas tecnologías.

Captar talento digital: Se requiere la adquisición de un perfil de empleado digital especializado, en constante formación y que aporte la visión TIC.

Nuevos procesos de toma de decisiones y gestión: Comenzar a trabajar con herramientas TIC y gestionar los procesos de toma de decisiones.

Nuevos canales de comunicación y publicidad: El uso de nuevas herramientas de comunicación como las redes sociales y el diseño, una puesta en marcha de una estrategia de marketing digital son igualmente esenciales.

APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA TRANSFORMACION DIGITAL DE LIDERES EN POSTOBON S.A

Diagnóstico inicial: Actualmente Postobon S.A abarca un amplio mercado de consumidores de bebidas azucaradas, pero hasta el momento solo tiene entrega de

productos en preventa, es decir el representante de ventas tiene que visitar a los clientes de las diferentes ciudades, para ofrecer el catalogo, las ofertas, dar a conocer nuevos productos y realizar el pedido, pero no tiene un canal web en el cual los clientes puedan acceder e interactuar de una manera más rápida y sencilla, optando por la digitalización.

Desarrollar una estrategia digital: Postobon siente la necesidad de generar un cambio en su modelo de la generación de ventas que actualmente maneja, entiendo que todo está migrando al mundo de la tecnología y que no está abarcando todo el mercado, se desarrolla la estrategia de diseñar una página web en la cual se dé a conocer todo el catálogo de productos que ofrece Postobon, sus ofertas, características de cada producto, precios, toma de pedidos en tiempo real, ayuda asistida, acumulación de puntos Postobon por cada compra generada, atención de call center ante alguna queja y/o reclamo en el mercado.

Apostar por la formación de los empleados: Se debe crear un cambio de mentalidad en las personas, entiendo que la digitalización es algo necesario, todo se puede realizar por medio de un dispositivo móvil, lo cual puede resultar más fácil y rápido para que los clientes puedan interactuar en la página web.

Incorporar las nuevas tecnologías: Crear una página web en la cual las personas puedan realizar sus pedidos, puedan acceder a las diferentes ofertas y descuentos que se les brinde por utilizar este medio, así mismo que puedan interactuar en línea por medio de asesores de call center.

Captar talento digital: El personal de la compañía de las áreas de soporte, tecnología y manejo de data, sería la encargada de diseñar y crear la página web, con los diferentes modelos de navegación y así poder ofrecerla al mercado y generar esa cultura de digitalización para clientes minoristas y mayoristas.

Nuevos procesos de toma de decisiones y gestión: En busca del crecimiento de la compañía y digitalización de canales, en este caso una página web, se incentivara a los clientes a utilizar este medio, por cada compra que realicen se les dará unos puntos acumulables, también podrán acceder a ofertas exclusivas, aplicaría para todo tipo de cliente.

Nuevos canales de comunicación y publicidad: Postobon S.A es muy fuerte en el tema de publicidad, ya que pertenece al grupo Ardila Lule y como sabemos también son dueños de medios televisivos, radiales, como lo son canal RCN y blu radio, por medio de estos canales se dará a conocer la estrategia de la página web, igualmente por redes sociales se implementaría campañas para su uso.

CONCLUSIONES

Según los módulos vistos en Crehana, la transformación digital es fundamental en las organizaciones, en este caso lo puedo aplicar en la empresa que laboro "Postobon S.A" lo cual puede generar gran impacto en la compañía ya que se lograría abarcar un gran número de personas que realicen compras sus pedidos por medio de la página web, generando mejorar la eficiencia, aumentar los ingresos y fortalecer el cambio de mentalidad con el resto del grupo de trabajo, para así buscar nuevas estrategias de

reactivar marcas en dar a conocer nuevos productos, generando mas empleo ya que también se tendría servicio de call center para atender quejas, reclamos, necesidades de las personas, mejorando la experiencia con los clientes a través de medios digitales con los cuales se puede interactuar y generar mayor confianza.

La pagina web generara mas ingresos a la compañía, acogerá mas clientes, estará mas en contacto directo con las personas, manejaría una digitalización igual que su competencia que es Coca-Cola, la cual ya maneja esta estrategia de transformación digital, donde por medio de su pagina web ofrece muchas diversidades de navegación con los usuarios. Crear esta estrategia sería rentable puesto que sería con personal propio de la compañía y no son costos adicionales que se van a crear, el retorno de la estrategia sera exponencial y el crecimiento de la compañía en cuanto a digitalización sera positivo.

Es un proceso necesario para adaptarse a los avances tecnológicos y a las demandas del mercado actual, puede impulsar el crecimiento y la competitividad de una empresa al mejorar la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente. Es importante que las empresas estén dispuestas adoptar y aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital para mantenerse relevantes en un entorno empresarial en constante evolución.

!!!El mundo ya migro a lo digital, ya los clientes son digitales!!!

REFERENCIAS

- ✓ Postobón, S. A. (2023). Informe de transformación de tecnología 2023. [https://www.postobon.com/sites/default/files/informe de transformacion de tecnologia 2023.pdf](https://www.postobon.com/sites/default/files/informe_de_transformacion_de_tecnologia_2023.pdf).
- ✓ Medina Acevedo, S. (2020). La importancia de la transformación digital para el desarrollo y crecimiento empresarial en el mercado actual [Bachelor Thesis, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36684>.
- ✓ Delgado Fernández, T. (2020). Taxonomía de Transformación Digital. Revista Cubana de Transformación Digital, 1(1), 4-23.