



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Diseño de una solución digital integrada para optimizar la gestión operativa en el canal
retail de Kalley**

Lina Marcela Romero Alquerque

Informe de práctica presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora

Leidy Bibiana De La Ossa Villadiego, Doctor (PhD)

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Caucasia, Antioquia, Colombia
2026



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita	(Romero Alquerque L, 2026)
Referencia	Romero Alquerque, L. M. (2026). Diseño de una solución digital integrada para optimizar la gestión operativa en el canal retail de Kalley [Informe de práctica].
Estilo APA 7 (2020)	Universidad de Antioquia, Caucaasia, Colombia.



Biblioteca Campus Caucaasia

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
1. Título de la practica	7
2. Tema de la practica	7
3. Contexto de la organización.....	7
4. Antecedentes	10
5. Problemática y problema	11
6. Objetivos	12
7. Justificación	13
8. Delimitación o alcance.....	14
9. Marco Referencial.....	15
10. Diseño metodológico.....	18
11. Administración del proyecto	21
12. Cronograma.....	23
13. Referencias	24

Lista de figuras

Figura 1 10

Figura 2 12

Figura 3 23

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito diseñar una solución digital integrada para optimizar la gestión operativa del canal retail de Kalley. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo-propositivo, mediante el diagnóstico de los procesos actuales, la identificación de oportunidades de mejora y la definición de indicadores de gestión. Se evidenció que la utilización de herramientas no integradas genera reprocesos, baja trazabilidad y dificultades para la toma de decisiones. Como resultado, se propone una solución basada en herramientas del ecosistema Microsoft que permita centralizar la información, automatizar flujos de trabajo y fortalecer el control operativo. La propuesta aporta al proceso de transformación digital de la organización y constituye una aplicación práctica de conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas.

Palabras clave: transformación digital; gestión por procesos; retail; automatización; trazabilidad.

Abstract

This study aims to design an integrated digital solution to optimize operational management in Kalley's retail channel. A qualitative and descriptive-propositive approach was adopted. The findings revealed fragmented information and limited traceability. The proposed solution integrates Microsoft ecosystem tools to improve efficiency, information visibility, and operational control.

Introducción

La transformación digital se ha convertido en un elemento estratégico para las organizaciones. En Kalley, la gestión operativa del canal retail presenta retos asociados a la fragmentación de la información y la utilización de herramientas no integradas, lo que afecta la eficiencia y la trazabilidad. Este trabajo presenta una propuesta de solución digital orientada a fortalecer la gestión operativa y contribuir al mejoramiento continuo.

1. Título de la practica

Diseño de una solución digital integrada para optimizar la gestión operativa en el canal retail de Kalley

2. Tema de la practica

El presente proyecto se enmarca en el área de gestión de procesos y transformación digital, orientado al diseño e implementación de soluciones tecnológicas basadas en la automatización e integración de herramientas digitales para optimizar la gestión operativa en el canal de retail de la empresa Kalley.

Este es un proyecto que se relaciona con los conocimientos adquiridos en cursos como Gestión de procesos, gestión de la tecnología e innovación y gestión de proyectos, aplicando metodologías de diagnóstico, rediseño y mejora de procesos apoyadas en plataformas digitales colaborativas orientadas a mejorar la trazabilidad, la eficiencia y la toma de decisiones en el canal de retail.

3. Contexto de la organización

Kalley es una marca de la firma Colombiana de Comercio (Corbeta), cuyo nombre se inspiró en el Cometa Halley: un astro que órbita alrededor del sol y solo puede verse por un corto período de tiempo. Kalley es una marca nacional reconocida en el mercado por comercializar y distribuir productos tecnológicos y electrodomésticos, además reconocida por ofrecer soluciones accesibles, funcionales e innovadoras para los hogares.

Kalley orienta su propuesta de valor hacia la democratización de la tecnología, brindando productos con precios competitivos, diseños modernos y altos estándares de calidad.

Desde el punto de vista estratégico Kalley orienta sus esfuerzos hacia un segmento de mercado conformado principalmente por hombres y mujeres entre los 18 y 55 años, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 2, 3 y 4, lo que evidencia su enfoque en consumidores que buscan una adecuada relación entre calidad, funcionalidad y precio.

En relación con su portafolio, Kalley ofrece más de 400 productos distribuidos en diferentes líneas que abarcan soluciones para el hogar, tecnología y entretenimiento, cuidado personal, iluminación y ferretería. La amplitud de este portafolio evidencia la necesidad de procesos operativos eficientes que soporten dicha complejidad organizacional. (Kalley , 2026).

3.1 Información general

A continuación, se presenta la información general de Kalley.

Razón social	Colombiana de Comercio S.A.
NIT	890.900.943-1
Gerente	Miguel Londoño
Dirección	Cl. 2 #50 21, Guayabal, Medellín,
Sitio web	Kalley.com.co
Sector económico:	Tecnología y electrodomésticos
Actividad principal:	Comercialización de productos tecnológicos y soluciones para el hogar
Casa matriz:	Colombiana de Comercio S.A. (Corbeta)
Cobertura:	Cobertura nacional

Fuente: información corporativa Kalley

3.2 Misión

Ofrecer a nuestros clientes productos para satisfacer sus necesidades de entretenimiento, facilidad en las tareas del hogar y economía, con un excelente servicio y respaldo.

3.3 Visión

La empresa no tiene visión

3.4 Valores corporativos

La cultura organizacional de Kalley se fundamenta en valores como la innovación, la cercanía, la evolución, la amabilidad y la calidez, valores que orientan la forma en que la empresa se relaciona con sus clientes y desarrolla sus productos. Estos son valores que reflejan el compromiso de la marca por adaptarse a las necesidades del mercado y ofrecer experiencias positivas a los consumidores de manera que se logre consolidar como una marca confiable, cercana y accesible en el entorno colombiano.

3.5 Líneas de negocio

Las líneas de negocio de Kalley se estructuran en referencia a la oferta de soluciones inteligentes para el hogar, combinando tecnología, funcionalidad y accesibilidad económica. Una de sus principales líneas de negocio corresponde a la categoría tecnología y entretenimiento la cual incluye productos como televisores, celulares, equipos de audio y accesorios tecnológicos, esta es una que línea se enfoca en mejorar la experiencia audiovisual y conectividad de los usuarios. También está la línea de soluciones para el hogar la cual incluye electrodomésticos tanto pequeños como grandes, orientados a facilitar las tareas domésticas.

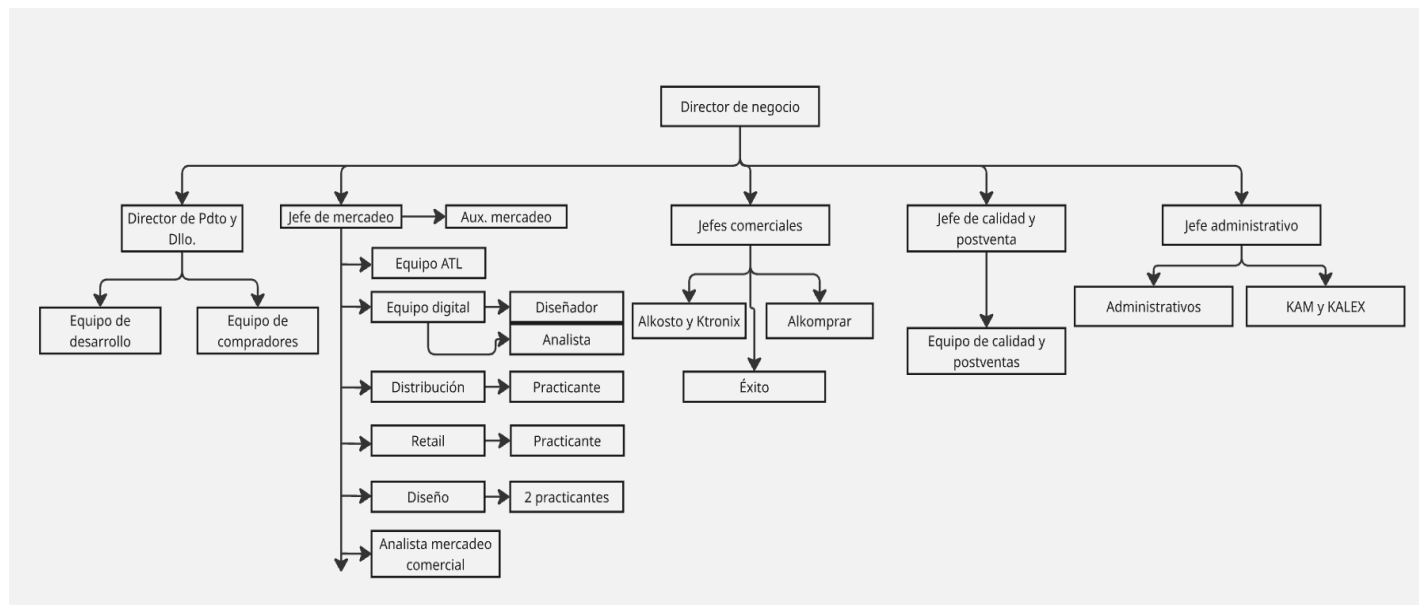
Adicional, Kalley ha incursionado en el desarrollo de soluciones inteligentes a través de su línea home Kalley, la cual integra dispositivos basados en el internet de las cosas (IoT), participa en el mercado de iluminación ofreciendo soluciones como bombillos LED y sistemas de iluminación, tiene una línea de cuidado personal con productos diseñados al bienestar y la imagen de los consumidores y finalmente tiene una línea de ferretería y herramientas para realizar actividades de mantenimiento, reparación y mejora.

En conjunto estas líneas evidencian una estrategia enfocada en la diversificación de portafolio y la cobertura a múltiples necesidades del consumidor final, logrando posicionar a la empresa como un proveedor integral de soluciones para los hogares colombianos.

3.6 Estructura organizacional

Figura 1

Organigrama Kalley



Fuente: Elaboración propia con información administrativa

4. Antecedentes

En la empresa no se han desarrollado iniciativas estructuradas orientadas a la mejora de los procesos de gestión de incidencias operativas y control de inventario de obsequios, solo la implementación del modelo actual, el cual se apoya principalmente en herramientas como el Planner y formularios digitales (Forms). Estas son herramientas que, si bien son útiles, no representan una estrategia integral que permita optimizar los procesos. Antes de la implementación de estas herramientas, ambos procesos se realizaban de manera empírica a través del correo electrónico. En este modelo, todas las solicitudes eran dirigidas a una única persona responsable, lo cual generaba dependencia operativa. Esta forma de trabajo presentaba muchas dificultades; entre ellas, la ausencia de seguimiento oportuno y el riesgo constante de que los requerimientos fueran olvidados o no recibieran el trámite adecuado.

Ante estas problemáticas, la líder del área de retail tomó la decisión de implementar el Planner como una herramienta de apoyo para la gestión de las incidencias con el objetivo

de involucrar más a las personas en el proceso y facilitar el seguimiento de los casos. Paralelo a esto; se evidenció una baja adopción del correo electrónico por parte de los asesores, lo que llevó a migrar el canal de reporte hacia WhatsApp.

Por otro lado, el proceso relacionado con la entrega de obsequios presentaba problemáticas similares, inicialmente, la gestión se realizaba mediante el envío de múltiples correos electrónicos y el registro de actas de entrega firmadas por los clientes. No obstante, este procedimiento se vio limitado por restricciones asociadas a la normativa de protección de datos personales (Habeas Data), lo que impidió continuar utilizando este tipo de soportes físicos o registros directos con información sensible. En respuesta a los requerimientos del área jurídica de contar con evidencias que respalden la correcta entrega de los obsequios, se implementó el uso de formularios digitales (Forms) donde los asesores diligencian la cantidad de obsequios que entregan por fin de semana.

Lo anterior evidencia avances parciales en la digitalización de los procesos, pero también la persistencia de limitaciones derivadas de la fragmentación de herramientas y la ausencia de integración, lo que demuestra la necesidad de una solución digital integrada que supere las debilidades del modelo actual.

5. Problemática y problema

5.1 Descripción

Actualmente, la gestión de la información operativa en el canal de retail de Kalley se desarrolla mediante el uso de múltiples herramientas digitales no integradas, como lo son WhatsApp, correos electrónicos, formularios electrónicos y registros manuales en Planner. Esta situación genera una fragmentación en los procesos, evidenciada en la dispersión de la información y la dependencia de actividades manuales para el seguimiento y control de tareas. Adicionalmente, la falta de articulación entre estas herramientas dificulta la consolidación de datos y el acceso oportuno a la información por parte de los diferentes actores involucrados.

Como consecuencia de lo anterior, se presentan reprocesos constantes, retrasos en la actualización de la información y dificultades en la trazabilidad de las incidencias, de la misma forma, limita la visibilidad en tiempo real para los diferentes actores involucrados, disminuyendo la rapidez en la capacidad de respuesta y toma de decisiones. Asimismo, estas

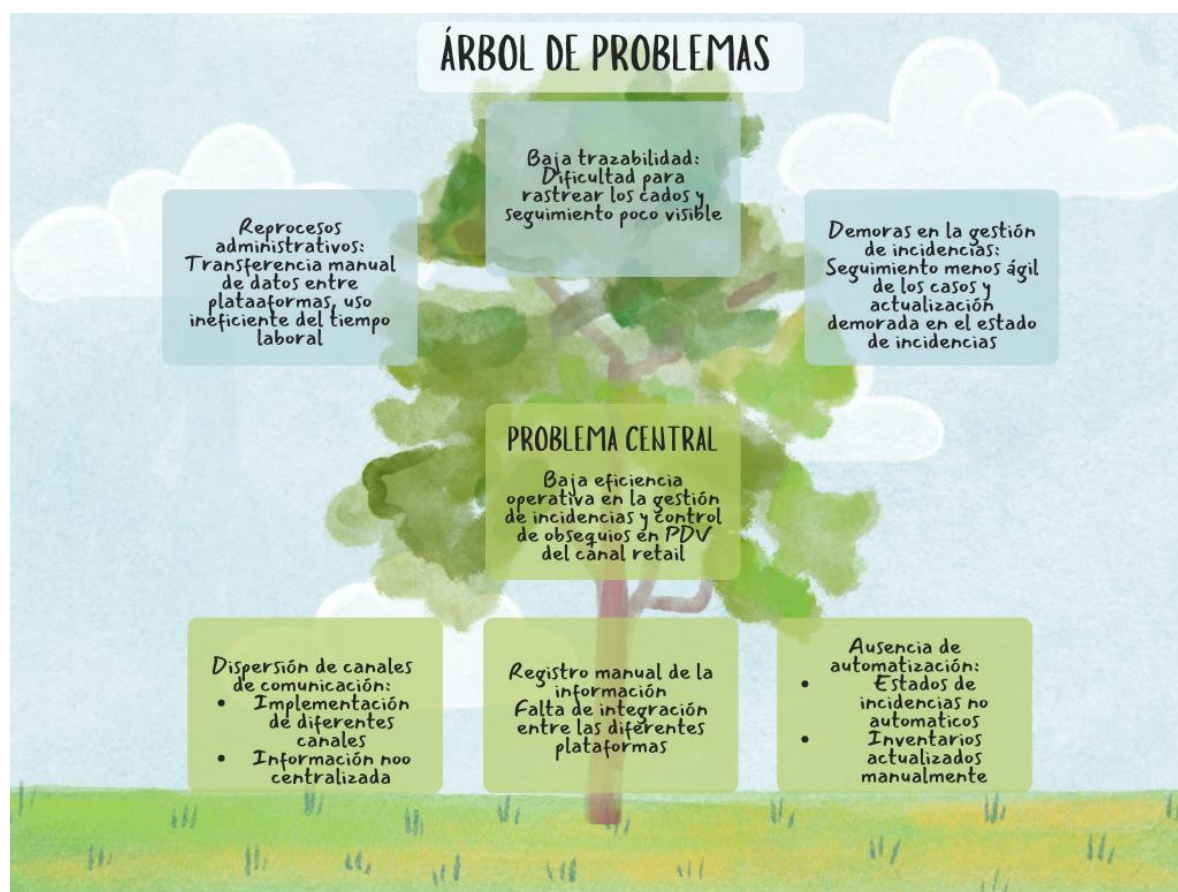
deficiencias afectan la toma de decisiones, incrementan los tiempos operativos, afectan la coordinación interna y pueden impactar negativamente la calidad del servicio ofrecido.

Teniendo en cuenta el contexto anterior, se evidencia una debilidad en la gestión integrada de la información operativa, impactando negativamente en la eficiencia, control y la coordinación del canal de retail.

5.2 Diagrama

Figura 2

Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

5.3 Pregunta

¿Cómo optimizar la gestión de la información operativa en el canal de retail de Kalley para mejorar la trazabilidad y la eficiencia operativa?

6. Objetivos

6.1 Objetivo general

Diseñar una solución digital integrada para optimizar la gestión operativa en el canal de retail de la empresa Kalley, con el fin de mejorar la trazabilidad de la información y la eficiencia en los procesos.

6.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión operativa actual en el canal de retail de Kalley para identificar fallas, cuellos de botella oportunidades de mejora y requerimientos funcionales y técnicos de la solución integrada.
- Establecer indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, trazabilidad y desempeño de los procesos operativos.
- Diseñar una solución digital integrada que optimice la gestión operativa del canal de retail.

7. Justificación

El canal de retail de Kalley representa un componente estratégico dentro de la organización, ya que es el punto de conexión con el cliente y donde se materializan gran parte de las actividades comerciales; en este contexto, la adecuada gestión de la información operativa resulta fundamental para garantizar la eficiencia de los procesos, la calidad del servicio y la toma de decisiones oportunas.

Actualmente, la operación presenta dificultades asociadas a la fragmentación de herramientas digitales, la dispersión de la información y la ejecución de actividades manuales para el seguimientos y control de procesos. Está problemática identificada en la gestión operativa genera impactos significativos tanto a nivel operativo como organizacional, entre estos impactos se destacan los retrasos en la ejecución de actividades, la baja trazabilidad de los procesos y la limitada disponibilidad de información confiable en tiempo real. Estas situaciones no solo afectan la eficiencia del área, sino que también inciden en la capacidad de respuesta ante las necesidades del mercado y en la calidad del servicio ofrecido en el canal retail.

Frente a este escenario, el desarrollo de una solución digital basada en la automatización e integración de herramientas tecnológicas se convierte en una oportunidad para transformar la gestión operativa. La presente propuesta permitirá optimizar los procesos y los flujos de información, reducir la intervención manual en los procesos y mejorar la

visibilidad del estado de las actividades, facilitando así un mayor control operativo y seguimiento.

Desde la perspectiva de la organización, la implementación de una solución digital colaborativa que permita centralizar la información, mejorar la visibilidad en tiempo real, optimizar los flujos de trabajo y fortalecer el control operativo, impacta directamente en la eficiencia operativa, la calidad de la información y la toma de decisiones estratégicas, al contar con datos más confiables, oportunos y centralizados, así mismo contribuye al proceso de transformación digital de la organización mediante el aprovechamiento de herramientas tecnológicas ya disponibles dentro del ecosistema operativo.

Desde la perspectiva académica, este proyecto permite aplicar conocimientos adquiridos en áreas como Gestión de Procesos, Gestión de la Tecnología e Innovación y Gestión de Proyectos, integrando herramientas metodológicas y tecnológicas para resolver una necesidad real dentro de una organización. Una manera de fortalecer la teoría y la práctica, aportando a la formación profesional del estudiante mediante una experiencia aplicada de alto valor.

Para la universidad, el proyecto refleja su compromiso con la formación de profesionales capaces de generar soluciones pertinentes e innovadoras frente a problemáticas del entorno empresarial, así como fortalecer los vínculos universidad-empresa y evidencia el impacto de los procesos de práctica académica como mecanismo de transferencia de conocimiento y aporte al desarrollo organizacional.

Para el estudiante, la ejecución de este proyecto representa una oportunidad para desarrollar competencias analíticas, técnicas y estratégicas en diagnóstico organizacional, diseño de soluciones digitales y mejora de procesos, además permite fortalecer habilidades profesionales como la comunicación, el trabajo interdisciplinario y la orientación a resultados.

En consecuencia, este proyecto no solo responde a una necesidad actual de la organización, sino que también aporta valor en términos de innovación, transformación digital y mejora continua, alineándose con las tendencias actuales de gestión empresarial.

8. Delimitación o alcance

8.1 Delimitación temporal

El desarrollo del presente proyecto se llevará a cabo durante el periodo de practica académica, comprendido entre el 19 de enero del 2026 y el 18 de julio del 2026, correspondiente a seis meses.

El proyecto no contempla la implementación total de la solución digital dentro de la organización, sino el diseño, estructuración y validación de una propuesta orientada a optimizar la gestión operativa del canal retail.

8.2 Delimitación espacial

El desarrollo del presente proyecto se llevará a cabo en el en el área de mercadeo de Kalley, específicamente en el área de retail, en la sede administrativa ubicada en la ciudad de Medellín, en la dirección, Cl. 2 #50-21, sector Guayabal. Las actividades se desarrollarán principalmente de manera presencial es las instalaciones de la organización, complementadas con una jornada semanal en modalidad de teletrabajo.

9. Marco Referencial

9.1 Marco teórico

El presente proyecto se fundamenta en diferentes enfoques teóricos que permiten comprender y abordar la problemática identificada en la gestión operativa del canal retail de Kalley, especialmente en lo relacionado con la fragmentación de la información, la falta de integración de herramientas digitales y la baja trazabilidad de los procesos. En este sentido se abordan conceptos como gestión por procesos, reingeniería de procesos, transformación digital y automatización de procesos, los cuales, de manera articulada, proporcionan un marco conceptual sólido para el diseño de soluciones orientadas a la eficiencia organizacional.

En primer lugar, la gestión por procesos se constituye como un enfoque clave para analizar y mejorar el desempeño organizacional. De acuerdo con Michael Hammer y James Champy (1993), las organizaciones deben estructurarse en torno a procesos que generen valor, en lugar de funciones aisladas, lo que permite optimizar la eficiencia y la coordinación entre áreas. Complementariamente, desde un enfoque administrativo, la gestión por procesos se concibe como una disciplina administrativa que permite identificar, diseñar, controlar y mejorar los procesos dentro de una organización, con el propósito de aumentar la productividad y generar valor para el cliente (Carrasco, 2011). Bajo estos enfoques la

problemática evidenciada en el canal de retail de Kalley refleja una ruptura en el flujo de los procesos operativos, debido a la utilización de múltiples herramientas digitales que no se encuentran integradas.

A partir de esta situación se hace necesario transformar los procesos, es ahí donde entra la reingeniería de procesos, la cual se presenta como una estrategia clave para lograr mejoras significativas en el desempeño organizacional. La reingeniería implica el rediseño radical de los procesos con el objetivo de alcanzar mejoras sustanciales en variables como costos, calidad, servicio y rapidez. (Michael Hammer y James Champy, 1993). Un enfoque que resulta pertinente para este proyecto, debido a que la problemática identificada no solo requiere ajustes incrementales, sino una revisión estructural de la forma en que se gestiona la información operativa en el canal de retail.

Este rediseño de procesos se encuentra estrechamente relacionado con la transformación digital. Según George Westerman et al. (2014), la transformación digital supone la integración de la tecnología en todas las áreas de la organización, generando cambios en los procesos y en la forma de crear valor. En el caso de Kalley la necesidad de integrar las diferentes herramientas y centralizar la información operativa evidencia un proceso de transformación digital orientado a mejorar la trazabilidad.

Para materializar la transformación digital que se menciona está la automatización de procesos, un elemento fundamental para reducir la intervención manual, minimizar errores y aumentar la eficiencia operativa. Según Davenport y Kirby (2016), la automatización permite que las tareas repetitivas sean ejecutadas por sistemas tecnológicos, liberando tiempo y recursos para actividades de mayor valor agregado. En el contexto del proyecto, la automatización se presenta como una solución clave para abordar problemas como la duplicidad de registros, los retrasos en la actualización de datos y la baja trazabilidad, derivados de la gestión manual y el uso de herramientas no integradas.

De esta manera, los enfoques de gestión por procesos, reingeniería, transformación digital y automatización no deben entenderse de forma aislada, sino como elementos interrelacionados que permiten explicar y abordar de manera integral la problemática del canal retail de Kalley. En este sentido, la transformación digital ofrece herramientas para automatizar u optimizar actividades, mientras que la gestión por procesos proporciona la estructura necesaria para identificar oportunidades de mejora. La implementación de

herramientas digitales en las organizaciones debe estar alineada con la gestión de procesos, ya que la tecnología por sí sola no garantiza mejoras sostenibles; es necesaria una adecuada articulación entre procesos y herramientas digitales para lograr resultados efectivos.

9.2 Marco normativo

El presente proyecto se enmarca en normas y lineamientos que orientan la gestión organizacional, la calidad, la protección de la información y la transformación digital en las empresas.

En primer lugar, el proyecto se fundamenta en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 en la cual se establecen los requisitos para un sistema de gestión de calidad basado en el enfoque por procesos, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia (Incontec, 2020). Esta es una norma que promueve la identificación, control y mejora de los procesos organizacionales, así mismo resalta la importancia de la trazabilidad de la información y el control documental, aspectos muy importantes en la implementación de soluciones digitales que permita gestionar la información.

En segundo lugar, el proyecto también se relaciona con la norma ISO 20000-1:2018, la cual establece los requisitos para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI). Esta norma proporciona lineamientos para garantizar la calidad, eficiencia y mejora continua en la prestación de servicios tecnológicos (Incontec, 2021). Esta es una norma relevante dado que la solución digital propuesta se convierte en un servicio tecnológico interno el cual debe ser gestionado de manera estructurada, garantizando su eficiencia, control, medición y mejora continua, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento.

9.3 Marco conceptual

Proceso: Podríamos definir proceso como: cualquier actividad o conjunto de actividades ligadas entre sí, que, utilizando un conjunto de recursos y controles, realizan funciones de transformación de elementos de entrada o inputs (como especificaciones, materias primas, información, servicios, etc.), hasta convertirlos en resultados u outputs (en otras informaciones, en bienes de consumo, en servicios, etc.) (Navarro, s.f.).

Automatización: La automatización consiste en usar la tecnología para realizar tareas con muy poca intervención humana. Se puede implementar en cualquier sector en el que se lleven a cabo tareas repetitivas. Sin embargo, es más común en aquellos relacionados

con la fabricación, la robótica y los automóviles, así como en los sistemas de TI (RedHat, 2023).

Transformación digital: Proceso estratégico mediante el cual una organización integra tecnologías digitales en sus operaciones, cultura y modelo de negocio para generar valor y mejorar su competitividad (Westerman et al., 2014).

Un programa de transformación digital cambia radicalmente los procesos operativos de una empresa, mejora la productividad y acelera las iniciativas de adopción de nuevas tecnologías en el futuro. El uso de tecnologías digitales innovadoras, como el machine learning, en los proyectos de transformación ayuda a satisfacer las demandas modernas de los clientes y la competencia del mercado (Amazon Web Service, s.f.)

Incidencias operativas: Las incidencias operativas son situaciones no planificadas que interrumpen el flujo normal de las actividades en una empresa. Estas incidencias pueden afectar la eficiencia, la productividad y, en última instancia, la satisfacción del cliente (Moya, s.f.).

Gestión por procesos: La gestión por procesos se basa en la idea fundamental de que para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar de manera óptima los numerosos procesos que la forman, que están interrelacionados entre sí y que interactúan los unos sobre los otros (Navarro, s.f.).

10. Diseño metodológico

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, dado que busca comprender y analizar la situación actual de la gestión operativa en el canal de retail de Kalley, identificando las problemáticas, necesidades y oportunidades de mejora desde una perspectiva de los actores involucrados y los procesos. De igual forma se adopta un alcance descriptivo-propositivo dado que no solo se pretende describir la situación actual, sino diseñar una solución que contribuya a su optimización.

Es una investigación de tipo aplicada dado que está orientada a resolver un problema real dentro de la organización, mediante el diseño de una solución digital que mejore la gestión de la información operativa. Para el desarrollo de este proyecto se propone la siguiente metodología estructurada por las siguientes fases:

Tabla 1

Diseño metodológico

Fase	Objetivo específico	Actividades	Técnicas e instrumentos	Resultados esperados
Fase 1. Diagnóstico de la situación actual	Realizar un diagnóstico de la gestión operativa actual en el canal de retail de Kalley para identificar fallas, cuellos de botella oportunidades de mejora y requerimientos funcionales y técnicos de la solución integrada	- Recolectar información sobre la operación actual del canal retail. - Caracterizar los procesos operativos existentes. - Documentar los flujos de información y herramientas digitales utilizadas. - Identificar fallas, cuellos de botella y necesidades operativas.	- Observación directa. - Entrevistas informales. - Revisión documental. - Mapeo de procesos. - Diagramas de flujo.	Documento diagnóstico con problemáticas, debilidades y oportunidades de mejora identificadas.

		- Consolidar los hallazgos del diagnóstico		
Fase 2. Indicadores de gestión	Establecer indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, trazabilidad y desempeño de los procesos operativos.	- Revisar indicadores de gestión utilizados en procesos operativos similares. - Identificar indicadores aplicables al contexto operativo del canal retail. - Adaptar indicadores según las necesidades del proceso. - Validación de indicadores con líder del área.	- Matriz de indicadores. - Fichas técnicas KPI	Sistema de indicadores para seguimiento y control operativo.
Fase 3. Diseño de la	Diseñar una solución digital integrada que	- Definir la estructura funcional de la solución digital.	- Mockups - Power apps / Power Automate.	Diseño de solución digital orientada a mejorar la

solución digital	optimice la gestión operativa del canal retail.	- Diseñar los flujos automatizados del proceso. - Elaborar mockup de la solución.		trazabilidad, control y eficiencia operativa.
------------------	---	--	--	---

La metodología propuesta permite desarrollar una ruta estructurada que inicia con el diagnóstico de la situación actual, continúa con el análisis técnico y funcional de los procesos, incorpora mecanismos de medición mediante indicadores de gestión y culmina con el diseño de una solución digital ajustada a las necesidades operativas de Kalley.

El alcance metodológico se concentra en el diagnóstico, análisis, diseño y validación conceptual de la propuesta, sin contemplar la implementación total de la solución durante el periodo de práctica académica.

11. Administración del proyecto

Para el desarrollo del presente trabajo se requiere la articulación de diversos recursos que permitan garantizar su adecuada ejecución y cumplimiento de los objetivos planteados.

Recursos humanos: En cuanto a los recursos humanos se contará con la participación del practicante quien asumirá el rol de líder del diseño de la propuesta y articuladora del proceso de mejora, siendo responsable de las actividades de diagnóstico, análisis, estructuración metodológica y formulación de la solución digital integrada, así como del equipo del canal de retail quienes aportaran información clave y participaran en la validación de la herramienta, de igual forma, también podrán intervenir otros actores como aliados estratégicos que hacen parte de la operación.

Recursos tangibles e intangibles: el proyecto hará uso de equipos de cómputo, accesos a plataformas tecnológicas del ecosistema de Microsoft, así como de la información interna de la organización necesaria para el análisis de los procesos; se considera como un recurso fundamental el conocimiento técnico y operativo del personal involucrado, el cual permitirá facilitar el diseño de la solución pertinente.

Recursos económicos: Desde el punto de vista económico el proyecto no implica una inversión adicional significativa, dado que se desarrollará utilizando herramientas tecnológicas ya disponibles en la organización y el recurso principal será el practicante, el cual se encuentra vinculado mediante contrato de práctica lo que permite que el desarrollo del proyecto sea viable dentro de las condiciones de la empresa.

Recurso espacial: Con respecto a los recursos espaciales, el proyecto se desarrollará en las instalaciones de la empresa Kalley, ubicada en Medellín, especialmente en el área de mercadeo. Las actividades se llevarán a cabo bajo una modalidad híbrida, combinando el trabajo presencial con jornadas de teletrabajo, lo cual facilita la flexibilidad en el desarrollo de las diferentes fases del proyecto.

El cronograma del presente proyecto se estructuró bajo metodología tipo diagrama de Gantt, permitiendo organizar de manera secuencial las actividades necesarias para el cumplimiento de cada objetivo específico durante el periodo de práctica académica comprendido entre el 19 de enero de 2026 y el 18 de julio de 2026.

Figura 3
Diagrama de Gannt

[illegible]

13. Referencias

Amazon Web Service. (s.f.). <https://aws.amazon.com/es/what-is/digital-transformation/>

Camargo, J. L. (2021). *Implementación de la Gestión por Procesos Mejora de Procesos para la Simplificación Administrativa.*

Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia).* www.evolucion.cl.

Davenport, T. H., & Kirby, J. (2016). Solo se admiten humanos: ganadores y perdedores en la era de las máquinas inteligentes. Harper Business.

Incontec. (07 de 01 de 2020). <https://www.icontec.org/evalconformidad/certificacion-iso-9001-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Incontec. (21 de 07 de 2021). <https://www.icontec.org/eval-conformidad/certificacion-iso-iec-20000-1-tecnologia-de-la-informacion-sistemas-de-gestion-del-servicio-2/>

Kalley . (2026). *Kalley:* https://www.kalley.com.co/?fuente=google&medio=cpc&campaign=KALLEY_COL_SEM_PEF_CPC_PB_AON_KALLEY&keyword=kalley&gad_source=1&gad_campaignid=6937603107&gbraid=0AAAAADNtrPscQHjBOEpOSJA0qln8ZkK7o&gclid=CjwKCAiAzOXMBhASEiwAe14SadHSp16Vbb86B7oFMICAVgfN_C8NeWTz

Michael Hammer y James Champy. (1993). *Reingeniería de la empresa.* Editorial Norma S.A.

Moya, D. P. (s.f.). *Gestionar fácil.* <https://www.gestionar-facil.com/como-gestionar-las-incidencias-operativas/>

Navarro, F. (s.f.). *Inesem.* <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos>

RedHat. (20 de 08 de 2023). <https://www.redhat.com/es/topics/automation>

Salgado García, J. A., Terán Bustamante, A., & Martínez Velasco, A. (2024). Transformación digital para la competitividad de las empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1318–1333. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.22>

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation.* Harvard Business Review Press.