



SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL

EJEMPLO EMPRESARIAL

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA CADENA DE VALOR EN "CAFÉ AURORA S.A.S."

Contexto general

Café Aurora S.A.S. es una empresa mediana colombiana dedicada al cultivo, procesamiento y exportación de café orgánico. Fundada hace 18 años en el departamento del Tolima, la empresa siempre se ha destacado por su enfoque sostenible y por apoyar a pequeños caficultores. Sin embargo, en los últimos años enfrentó una caída en sus ventas internacionales debido a procesos logísticos lentos, falta de trazabilidad en la cadena y escasa diferenciación frente a otros exportadores.

Desafío

Los directivos se dieron cuenta de que la digitalización no era una opción, sino una necesidad. El objetivo era optimizar toda su cadena de valor —desde el proveedor hasta el cliente final— para aumentar la eficiencia, reducir pérdidas y mejorar la experiencia del consumidor internacional.

Implementación tecnológica por eslabones de la cadena de valor

1. Logística de entrada

Se implementaron sensores IoT en bodegas de acopio para medir temperatura, humedad y calidad del grano en tiempo real. Esta información se centralizó en una plataforma digital accesible desde dispositivos móviles.

2. Operaciones internas

Automatizaron parte del proceso de secado y empaquetado con sistemas conectados a una base de datos que permite seguimiento por lote. Además, integraron un software ERP para controlar la producción y los inventarios.

3. Logística de salida

A través de una alianza con una empresa de transporte inteligente, empezaron a usar códigos QR para rastrear cada pedido hasta su entrega en el extranjero. Esto permitió reducir errores logísticos y reclamos por entregas fallidas.

4. Marketing y venta

Lanzaron una tienda virtual multilingüe con opciones de pago internacionales y fichas técnicas por origen del café. Además, se apoyaron en campañas de storytelling digital para diferenciar su propuesta de valor basada en sostenibilidad y comercio justo.

5. Servicio postventa

Crearon un canal de atención al cliente vía WhatsApp Business para clientes mayoristas. También incluyeron encuestas digitales de satisfacción en cada envío, mejorando su retroalimentación.

Actividades de apoyo clave

- 🔥 **Desarrollo tecnológico:** Invirtieron en capacitación digital para su equipo interno y contrataron un desarrollador junior local para adaptar soluciones a medida.
- 🔥 **Gestión del talento humano:** Fomentaron la formación en habilidades blandas como trabajo colaborativo y comunicación, esenciales para que el equipo asumiera los nuevos procesos con éxito.
- 🔥 **Infraestructura:** Mejoraron su red de conectividad interna y establecieron protocolos de ciberseguridad para proteger datos delicados de clientes y proveedores.

Resultados

- 🔥 Se incrementó un 30 % la productividad en planta.
- 🔥 Se redujo un 25 % el tiempo promedio de entrega al cliente final.
- 🔥 Se amplió el mercado en tres nuevos países europeos.
- 🔥 Mejoró la reputación de marca en redes sociales gracias a su trazabilidad y compromiso ambiental.



Este ejemplo muestra cómo una empresa tradicional puede reinventarse al digitalizar su cadena de valor. Pero más allá de la tecnología, Café Aurora S.A.S. demuestra que el cambio sólo es posible cuando las personas están preparadas para liderarlo, aprendiendo, colaborando y adaptándose con actitud proactiva.