

Ransa Trabajo Final

Plan de Gestión del Cambio para Cliente Conservador

1. Fase de Preparación

- Realizar un análisis detallado de los procesos actuales del cliente
- Identificar puntos de dolor y áreas de mejora potencial
- Preparar un caso de negocio sólido que demuestre el ROI del TMS

2. Fase de Comunicación

- Organizar una presentación ejecutiva para mostrar los beneficios del TMS
- Proporcionar estudios de caso de implementaciones exitosas en la industria farmacéutica
- Establecer un canal de comunicación abierto para abordar preocupaciones

3. Fase de Implementación Gradual

- Diseñar un plan de implementación por fases
- Comenzar con un piloto en una área no crítica
- Recopilar y presentar resultados positivos de cada fase

4. Fase de Soporte y Capacitación

- Desarrollar un programa de capacitación integral
- Ofrecer soporte técnico dedicado durante la transición
- Crear recursos de autoayuda y documentación detallada

5. Fase de Seguimiento y Ajuste

- Establecer KPIs claros para medir el éxito de la implementación
- Realizar revisiones periódicas y ajustar el plan según sea necesario
- Celebrar y comunicar los éxitos y mejoras logradas

Analisis FODA

Fortalezas

- Experiencia de Ransa en implementación de TMS
- Relación establecida de 5 años con el cliente
- Plan de implementación gradual y personalizado

Oportunidades

- Mejora significativa en la eficiencia logística del cliente
- Potencial para fortalecer la relación y confianza con el cliente
- Posibilidad de usar este caso como referencia para otros clientes conservadores

Debilidades

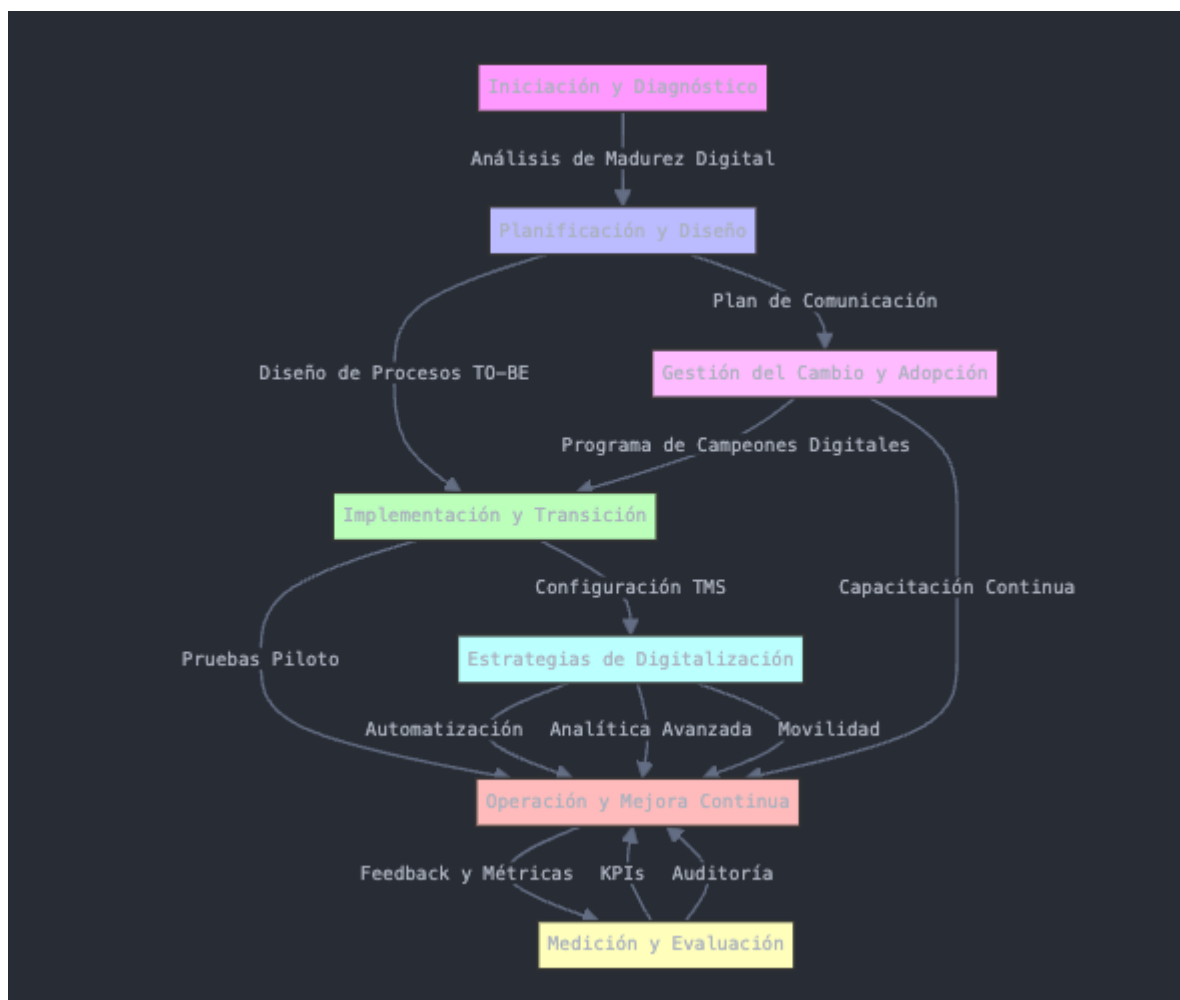
- Posible falta de experiencia en manejar clientes altamente resistentes al cambio
- Recursos necesarios para una implementación gradual y soporte intensivo
- Potencial subestimación del tiempo necesario para la adopción completa

Amenazas

- Resistencia persistente del cliente a pesar de los esfuerzos

- Riesgo de interrupciones en las operaciones durante la transición
- Posibilidad de que el cliente busque alternativas con competidores menos innovadores

Flujo de Trabajo de la Gestion del Cambio e Innovacion



Marco de Trabajo para Gestión del Cambio en Implementación de TMS

1. Fundamentos del Marco de Trabajo

1.1 Bases Teóricas

- Modelo de 8 Pasos de Kotter para el Cambio Organizacional
- Modelo ADKAR de Prosci para Gestión del Cambio Individual
- Lean Six Sigma para optimización de procesos

1.2 Estándares y Buenas Prácticas

- ITIL v4 para gestión de servicios IT
- PMBOK (Project Management Body of Knowledge) para gestión de proyectos
- COBIT 2019 para gobierno de TI

2. Fases del Proyecto de Implementación

2.1 Fase de Iniciación y Diagnóstico

- **Actividades Clave:**
 - Realizar un análisis de madurez digital de la organización
 - Mapear los procesos actuales de gestión de transporte
 - Identificar stakeholders clave y su nivel de influencia/interés
- **Herramientas:**
 - Matriz de Evaluación de Madurez Digital
 - Diagramas de flujo de proceso (BPMN 2.0)
 - Matriz de Stakeholders

2.2 Fase de Planificación y Diseño

- **Actividades Clave:**
 - Diseñar el estado futuro de los procesos de gestión de transporte
 - Desarrollar un plan detallado de implementación del TMS
 - Crear un plan de comunicación y capacitación
- **Herramientas:**

- Modelado de procesos TO-BE en BPMN 2.0
- Diagrama de Gantt para cronograma del proyecto
- Matriz RACI para asignación de responsabilidades

2.3 Fase de Implementación y Transición

- **Actividades Clave:**

- Configurar y personalizar el TMS según los requisitos del cliente
- Ejecutar pruebas piloto en áreas seleccionadas
- Implementar el plan de capacitación y gestión del cambio

- **Herramientas:**

- Metodología Agile-Scrum para desarrollo iterativo
- Plataforma de e-learning para capacitación
- Dashboards de KPIs para seguimiento del progreso

2.4 Fase de Operación y Mejora Continua

- **Actividades Clave:**

- Monitorear el rendimiento del TMS y los nuevos procesos
- Recopilar feedback de usuarios y stakeholders
- Implementar mejoras basadas en datos y feedback

- **Herramientas:**

- Balanced Scorecard para medición de desempeño
- Sistema de gestión de tickets para soporte y mejoras
- Metodología Kaizen para mejora continua

3. Estrategias de Digitalización

3.1 Automatización de Procesos

- Implementar RPA (Robotic Process Automation) para tareas repetitivas
- Utilizar APIs para integración con sistemas existentes del cliente
- Desarrollar workflows digitales para aprobaciones y gestión documental

3.2 Analítica Avanzada

- Implementar BI (Business Intelligence) para reportería avanzada
- Utilizar machine learning para optimización de rutas y predicción de demanda
- Desarrollar dashboards personalizados para diferentes niveles jerárquicos

3.3 Movilidad y Accesibilidad

- Desarrollar aplicaciones móviles para seguimiento en tiempo real
- Implementar una plataforma web responsive para acceso desde cualquier dispositivo
- Utilizar tecnología de geolocalización para tracking de envíos

4. Gestión del Cambio y Adopción

4.1 Programa de Campeones Digitales

- Identificar y capacitar a líderes internos como agentes de cambio
- Crear una comunidad de práctica para compartir experiencias y mejores prácticas
- Implementar un sistema de reconocimiento para los early adopters

4.2 Comunicación Estratégica

- Desarrollar un plan de comunicación multicanal (email, intranet, reuniones presenciales)
- Crear una narrativa convincente sobre los beneficios del TMS
- Implementar un portal de transparencia para seguimiento del proyecto

4.3 Capacitación y Soporte Continuo

- Diseñar programas de capacitación personalizados por rol y nivel de experiencia
- Implementar un sistema de microlearning para refuerzo continuo
- Establecer un centro de excelencia para soporte técnico y funcional

5. Medición y Evaluación

5.1 KPIs de Adopción y Rendimiento

- Tasa de adopción del TMS por departamento
- Reducción en tiempos de proceso logístico
- Mejora en la precisión de entregas

5.2 Evaluación de Impacto Organizacional

- Encuestas de satisfacción de empleados y clientes
- Análisis de ROI de la implementación del TMS
- Evaluación de la madurez digital post-implementación

5.3 Auditoría y Cumplimiento

- Realizar auditorías periódicas de seguridad y cumplimiento normativo
- Implementar un sistema de gestión de riesgos digitales
- Asegurar la alineación continua con estándares de la industria farmacéutica (ej. GxP)

Casos de Éxito en Implementación de TMS en Industrias Reguladas

1. Caso de Éxito: Pfizer

Contexto

Pfizer, una de las mayores empresas farmacéuticas del mundo, enfrentaba desafíos en la gestión de su cadena de suministro global, especialmente en el seguimiento y la optimización de rutas para productos sensibles a la temperatura.

Solución Implementada

- Implementación de un TMS cloud-based con capacidades de seguimiento en tiempo real y gestión de temperatura.

- Integración con sistemas ERP existentes y dispositivos IoT para monitoreo de condiciones.
- Programa de gestión del cambio enfocado en la capacitación de personal y la adopción gradual.

Resultados

- Reducción del 15% en costos de transporte.
- Mejora del 30% en la precisión de las entregas.
- Disminución del 25% en incidentes relacionados con el control de temperatura.

Lecciones Aprendidas

- La importancia de la integración de sistemas para una visibilidad end-to-end.
- El valor de la adopción gradual para superar la resistencia al cambio.

2. Caso de Éxito: McKesson

Contexto

McKesson, distribuidor líder de productos farmacéuticos, buscaba mejorar la eficiencia de su red de distribución y cumplir con regulaciones cada vez más estrictas.

Solución Implementada

- Implementación de un TMS personalizado con módulos de optimización de rutas y gestión de cumplimiento normativo.
- Desarrollo de un programa de "campeones digitales" para fomentar la adopción interna.
- Creación de un centro de excelencia para soporte continuo y mejora de procesos.

Resultados

- Aumento del 20% en la utilización de flota.
- Reducción del 40% en el tiempo de procesamiento de pedidos.

- Mejora del 95% en el cumplimiento de normativas de trazabilidad.

Lecciones Aprendidas

- La efectividad de los programas de campeones internos para impulsar la adopción.
- La necesidad de un soporte robusto y continuo post-implementación.

3. Caso de Éxito: AmerisourceBergen

Contexto

AmerisourceBergen, otro gigante de la distribución farmacéutica, necesitaba modernizar sus operaciones logísticas para mantenerse competitivo y cumplir con las crecientes expectativas de los clientes.

Solución Implementada

- Implementación de un TMS con capacidades avanzadas de análisis predictivo y machine learning.
- Desarrollo de una plataforma de colaboración con proveedores y clientes integrada al TMS.
- Programa intensivo de cambio cultural enfocado en la transformación digital.

Resultados

- Reducción del 18% en los tiempos de tránsito.
- Mejora del 35% en la precisión de las previsiones de demanda.
- Aumento del 25% en la satisfacción del cliente.

Lecciones Aprendidas

- El poder de los análisis avanzados para optimizar operaciones complejas.
- La importancia de involucrar a proveedores y clientes en la transformación digital.

4. Caso de Éxito: Cardinal Health

Contexto

Cardinal Health, proveedor de productos y servicios para la industria de la salud, buscaba mejorar la visibilidad y control de su cadena de suministro, especialmente para productos de alto valor y regulados.

Solución Implementada

- Implementación de un TMS con funcionalidades específicas para el manejo de productos controlados.
- Desarrollo de un sistema de trazabilidad end-to-end integrado con blockchain.
- Programa de capacitación extensivo y personalizado por roles.

Resultados

- Reducción del 99.9% en discrepancias de inventario para productos controlados.
- Mejora del 40% en la velocidad de recalls de productos.
- Aumento del 30% en la eficiencia operativa de los centros de distribución.

Lecciones Aprendidas

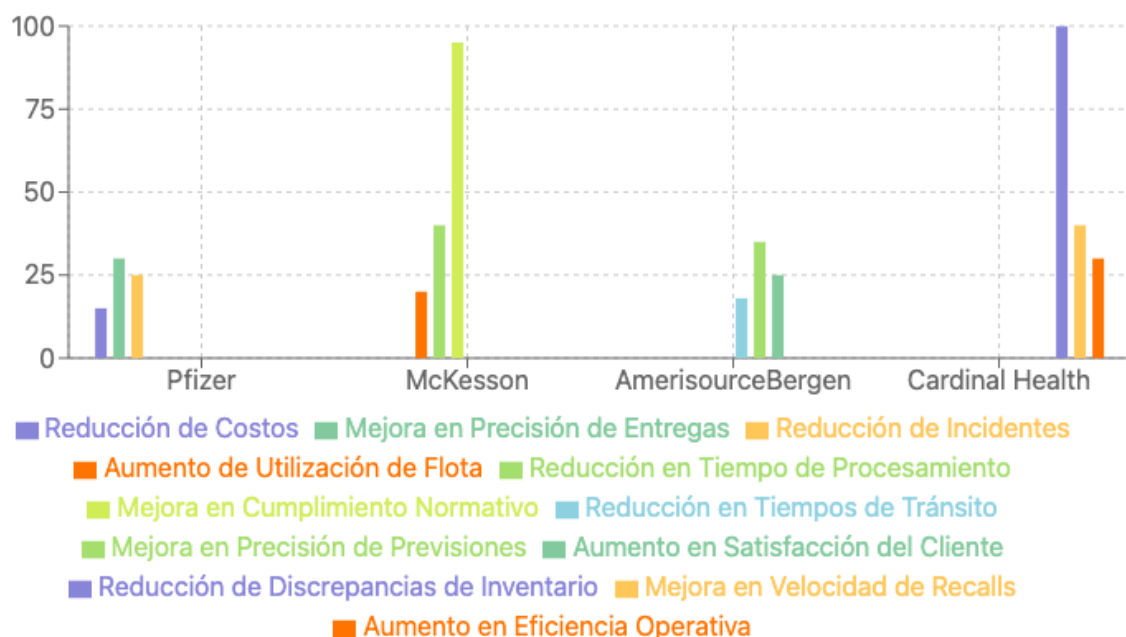
- La efectividad de las tecnologías emergentes como blockchain para mejorar la trazabilidad.
- La importancia de la capacitación personalizada para diferentes roles en la organización.

Conclusiones y Mejores Prácticas

1. **Adopción Gradual:** Todos los casos muestran la importancia de una implementación por fases para minimizar la resistencia y los riesgos.
2. **Integración de Sistemas:** La conexión del TMS con sistemas existentes (ERP, IoT, etc.) es crucial para maximizar los beneficios.
3. **Enfoque en las Personas:** Programas de gestión del cambio, capacitación y soporte continuo son fundamentales para el éxito.
4. **Customización:** Adaptar el TMS a las necesidades específicas de la industria farmacéutica y las regulaciones es clave.

5. **Análisis Avanzado:** La incorporación de IA y machine learning proporciona ventajas significativas en la optimización y predicción.
6. **Colaboración:** Involucrar a proveedores y clientes en la transformación mejora los resultados en toda la cadena de valor.
7. **Mejora Continua:** Establecer mecanismos para la evolución constante del sistema y los procesos es esencial para mantener los beneficios a largo plazo.

Comparativa de Métricas de Éxito en Implementación de TMS



Presentación Ejecutiva: Implementación de TMS en Laboratorio Farmacéutico

Diapositiva 1: Título

Transformación Digital en Logística Farmacéutica*Implementación Estratégica de TMS para Optimizar Operaciones y Asegurar Cumplimiento*

Presentado por: [Nombre del Padre]

Candidato a Gerente de Logística, Ransa

Diapositiva 2: Contexto y Desafío

- Cliente: Laboratorio farmacéutico, 5 años de relación con Ransa
 - Desafío: Resistencia a nuevas herramientas de gestión logística
 - Oportunidad: Implementación de TMS (Transportation Management System)
 - Objetivo: Mejorar eficiencia operativa y asegurar cumplimiento regulatorio
-

Diapositiva 3: Análisis del Cliente

- Arquetipo según modelo Gartner: **Conservador**
 - Características:
 - Prefiere métodos tradicionales
 - Requiere evidencia sólida para el cambio
 - Valora la estabilidad y la confiabilidad
-

Diapositiva 4: Marco de Trabajo Propuesto

1. Iniciación y Diagnóstico
2. Planificación y Diseño
3. Implementación y Transición
4. Operación y Mejora Continua

Integración de gestión del cambio y estrategias de digitalización en cada fase

Diapositiva 5: Estrategias de Digitalización

- Automatización de Procesos (RPA, APIs)
- Analítica Avanzada (BI, Machine Learning)

- Movilidad y Accesibilidad (Apps móviles, Geolocalización)
-

Diapositiva 6: Gestión del Cambio

- Programa de Campeones Digitales
 - Comunicación Estratégica Multicanal
 - Capacitación Personalizada y Soporte Continuo
-

Diapositiva 7: Casos de Éxito en la Industria

- Pfizer: 15% reducción en costos de transporte
 - McKesson: 20% aumento en utilización de flota
 - AmerisourceBergen: 35% mejora en precisión de previsiones
 - Cardinal Health: 99.9% reducción en discrepancias de inventario
-

Diapositiva 8: Beneficios Esperados

- Optimización de rutas y reducción de costos
 - Mejora en la precisión de entregas
 - Aumento en la visibilidad de la cadena de suministro
 - Fortalecimiento del cumplimiento regulatorio
 - Incremento en la satisfacción del cliente
-

Diapositiva 9: Plan de Implementación

- Fase 1: Análisis y Diseño (2 meses)
 - Fase 2: Implementación Piloto (3 meses)
 - Fase 3: Despliegue Completo (4 meses)
 - Fase 4: Optimización y Mejora Continua (Ongoing)
-

Diapositiva 10: Métricas de Éxito

- Reducción del 15% en costos de transporte

- Mejora del 30% en precisión de entregas
 - Disminución del 25% en incidentes de cumplimiento
 - Aumento del 20% en satisfacción del cliente
-

Diapositiva 11: Próximos Pasos

1. Aprobación del proyecto por parte del cliente
 2. Formación del equipo de implementación
 3. Inicio de la fase de análisis y diseño
 4. Establecimiento de la línea base para métricas
-

Diapositiva 12: Conclusión

"Con nuestra experiencia en Ransa y este enfoque estratégico, estamos posicionados para liderar una transformación digital exitosa, mejorando la eficiencia operativa y fortaleciendo nuestra relación con el cliente a largo plazo."

Guion para la presentación

Introducción (Diapositiva 1)

Buenas tardes, estimados colegas de Ransa. Mi nombre es Pedro. Bahamonde, y hoy les presentaré una propuesta estratégica para implementar un Sistema de Gestión de Transporte (TMS) en uno de nuestros clientes clave del sector farmacéutico. Esta iniciativa no solo mejorará nuestra eficiencia operativa, sino que también fortalecerá nuestra posición como líderes en logística farmacéutica.

Contexto y Desafío (Diapositiva 2)

Nos enfrentamos a un desafío único con nuestro cliente, un laboratorio farmacéutico con el que hemos trabajado durante los últimos 5 años. A pesar de nuestra sólida relación, han mostrado resistencia a adoptar nuevas herramientas de gestión logística. Sin embargo, veo esto como una

oportunidad para demostrar el valor que Ransa puede aportar a través de la innovación y la transformación digital.

La implementación de un TMS nos permitirá no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también asegurar un cumplimiento regulatorio más robusto, algo crucial en la industria farmacéutica.

Marco de Trabajo Propuesto (Diapositiva 3)

Para abordar este desafío, propongo un marco de trabajo en cuatro fases:

1. **Iniciación y Diagnóstico:** Donde evaluaremos a fondo las necesidades específicas del cliente y las áreas de mejora.
2. **Planificación y Diseño:** Aquí desarrollaremos una solución TMS personalizada que se adapte a los procesos existentes del cliente.
3. **Implementación y Transición:** Llevaremos a cabo una implementación gradual para minimizar las interrupciones y maximizar la adopción.
4. **Operación y Mejora Continua:** Garantizaremos el éxito a largo plazo mediante un soporte continuo y optimizaciones basadas en datos.

Este enfoque se basa en mi experiencia previa en la gestión de proyectos complejos y en la navegación de entornos altamente regulados, habilidades que he desarrollado a lo largo de mi carrera en derecho tributario.

Beneficios Esperados (Diapositiva 4)

La implementación del TMS traerá múltiples beneficios, tanto para nuestro cliente como para Ransa:

- Optimizaremos rutas y reduciremos costos de transporte, mejorando nuestros márgenes operativos.
- Aumentaremos la precisión de las entregas, fortaleciendo la confianza del cliente en nuestros servicios.
- Ganaremos visibilidad en tiempo real de la cadena de suministro, permitiéndonos tomar decisiones más informadas y ágiles.
- Reforzaremos el cumplimiento regulatorio, un aspecto crítico en la industria farmacéutica y un área donde mi experiencia en cumplimiento tributario será particularmente valiosa.

Conclusión (Diapositiva 5)

En conclusión, esta iniciativa de TMS representa una oportunidad única para Ransa de demostrar nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente. Con mi experiencia en gestión de proyectos complejos, mi conocimiento en cumplimiento normativo, y el respaldo del equipo de Ransa, estoy convencido de que podemos liderar esta transformación digital con éxito.

Implementando este TMS, no solo mejoraremos nuestra eficiencia operativa, sino que también fortaleceremos nuestra relación con el cliente a largo plazo, posicionándonos como líderes indiscutibles en la logística farmacéutica.

Estoy emocionado por la oportunidad de liderar este proyecto como su nuevo Gerente de Logística y ansioso por responder cualquier pregunta que puedan tener. Juntos, llevaremos a Ransa hacia un futuro más eficiente, cumplidor y digitalizado. Gracias por su atención.

Innovación y Futuro en Ransa: Reflexiones Finales

Por Pedro Bahamonde
Jefe del Area Legal, Ransa

Introducción

He tenido la oportunidad de reflexionar profundamente sobre el impacto del programa de estudios Lidera Grow, las habilidades emergentes en nuestro campo y las tecnologías que están transformando la industria logística. En este artículo, compartiré mis pensamientos sobre cómo estos elementos se entrelazan para impulsar la misión y visión de Ransa en un mundo en constante evolución.

El Programa Lidera Grow: Un Catalizador de Transformación

El programa Lidera Grow ha sido, sin duda, un punto de inflexión en mi carrera. Como profesional con un background en derecho tributario, inicialmente me

preocupaba la transición a un rol de liderazgo en logística. Sin embargo, este programa ha demostrado ser invaluable en mi preparación.

Los módulos sobre transformación digital y gestión del cambio han sido particularmente esclarecedores. Me han proporcionado no solo el conocimiento técnico necesario, sino también las habilidades de liderazgo cruciales para navegar en el complejo panorama de la logística moderna. He aprendido que la adopción de nuevas tecnologías no es meramente una cuestión de implementación técnica, sino un desafío de gestión cultural y organizativa.

Tecnologías Emergentes: Redefiniendo la Logística

En mi transición del derecho a la logística, he quedado impresionado por el potencial transformador de varias tecnologías emergentes:

1. **Inteligencia Artificial y Machine Learning:** Estas tecnologías ofrecen un potencial inmenso para optimizar rutas de entrega y mejorar las previsiones de demanda. Como abogado, solía analizar grandes volúmenes de información legal; ahora veo cómo la IA puede hacer lo mismo con datos logísticos, pero a una escala y velocidad inimaginables.
2. **Internet de las Cosas (IoT):** En el sector farmacéutico, donde la integridad de la cadena de frío es crítica, los sensores IoT son revolucionarios. Me recuerda a la importancia de la trazabilidad en el cumplimiento tributario, pero llevado a un nivel de monitoreo en tiempo real.
3. **Blockchain:** Mi experiencia en derecho me hace apreciar profundamente el potencial de blockchain para asegurar la trazabilidad y transparencia en la cadena de suministro. Es como tener un "libro mayor" inmutable para cada transacción logística.
4. **Automatización y Robótica:** La precisión que estas tecnologías aportan a las operaciones de almacén me recuerda la minuciosidad requerida en la práctica legal, pero a una escala industrial.

Nuevas Habilidades: El Puente entre lo Humano y lo Tecnológico

A pesar de estos avances tecnológicos, mi experiencia me ha enseñado que las habilidades humanas siguen siendo cruciales. En Ransa, estamos fomentando:

- **Adaptabilidad:** La capacidad de pivotar rápidamente ante cambios regulatorios o de mercado.
- **Pensamiento Crítico:** Esencial para analizar datos y tomar decisiones informadas.
- **Colaboración Interdisciplinaria:** Vital para integrar perspectivas diversas en soluciones holísticas.

Además, veo una gran necesidad de lo que llamo "traductores de negocios-tecnología" - profesionales que pueden tender un puente entre los aspectos técnicos y comerciales de nuestras operaciones. Mi background legal me ha preparado bien para este rol de "traductor", entendiendo tanto los detalles técnicos como las implicaciones comerciales más amplias.

Alineación con la Misión y Visión de Ransa

Estas tecnologías y habilidades se alinean perfectamente con la misión de Ransa de ser el socio logístico más confiable e innovador en Latinoamérica. Nos permiten ofrecer servicios más eficientes, seguros y transparentes, especialmente críticos en sectores altamente regulados como el farmacéutico.

En cuanto a nuestra visión de transformar el mundo de la logística, estas herramientas nos están permitiendo redefinir los límites de lo posible en términos de velocidad, precisión y sostenibilidad en la cadena de suministro.

Conclusión: Un Futuro Prometedor

Mi trayectoria desde el derecho tributario hasta la logística me ha dado una perspectiva única sobre el potencial transformador de la tecnología y la importancia de la adaptabilidad en el mundo empresarial moderno. En Ransa, no solo estamos adoptando estas nuevas tecnologías y habilidades; estamos liderando su implementación en el contexto latinoamericano.

Estoy convencido de que al combinar la innovación tecnológica con un enfoque centrado en las personas y un compromiso inquebrantable con la excelencia

operativa, Ransa no solo mantendrá su posición de liderazgo, sino que redefinirá el futuro de la logística en nuestra región.

El camino por delante es emocionante y desafiante, pero con la base sólida proporcionada por programas como Lidera Grow, el talento de nuestro equipo y nuestra dedicación a la innovación continua, estoy seguro de que Ransa está bien posicionada para enfrentar los retos del mañana y seguir siendo un líder en la industria logística.

