

## Transformación digital en las empresas de Colombia: Caso de éxito Organización Terpel

La transformación digital ha demostrado tener un impacto significativo en la productividad y competitividad empresarial en Colombia, según estudios como el de Paredes y Rojas (2019) y Ariza y Cardona (2020). La adopción exitosa de esta transformación requiere la consideración de factores críticos, como se menciona en el estudio de Agudelo y Zapata (2020). Además, la transformación digital no se limita a grandes empresas, ya que también es relevante para las pequeñas y medianas empresas, como se evidencia en la investigación de Bernal y Torres (2021).

Una encuesta realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en 2021 destaca la importancia de la innovación y la adopción de tecnologías digitales en las empresas colombianas. Estos hallazgos respaldan la relevancia de la transformación digital y su impacto en diferentes sectores empresariales, como el sector de la cadena de suministro (Ramírez y García, 2019) y el sector manufacturero (Martínez y Peña, 2019). En el caso de Organización Terpel, una destacada empresa del sector de hidrocarburos en Colombia ha demostrado un fuerte compromiso con la transformación digital para adaptarse a los desafíos y oportunidades que ofrece la era digital.

Reconociendo las demandas cambiantes de los usuarios, Terpel ha trazado una ruta clara hacia la digitalización de cada uno de sus negocios. Enfocándose en dos desafíos principales, la compañía busca mejorar y ampliar sus servicios actuales, como la comercialización y distribución de combustible y lubricantes, mediante la implementación de pagos sin contacto, servicios auto asistidos y experiencias memorables para los clientes, teletrabajo, aplicación de lagos de datos, implementación de analítica fuerte con modelos predictivos, segmentación, entre otras. Además, Terpel está incursionando en el negocio de energías renovables, explorando cómo ofrecer estas opciones en sus estaciones de servicio. En términos de transformación interna, la compañía ha adoptado prácticas de teletrabajo, digitalizando la mayoría de los procesos de gestión humana y eliminando la telefonía convencional. Terpel ha implementado tecnologías como pagos sin contacto, chat bots.

Por lo tanto, este estudio busca analizar la implementación adecuada de los cuatro pilares fundamentales de la transformación digital (estrategia, procesos, tecnología y cultura) en el desarrollo empresarial de Terpel. Al destacar a Terpel como un caso de éxito en la transformación digital, se busca demostrar cómo la organización se ha convertido en una "Data Driver" capaz de enfrentar los desafíos actuales en el entorno empresarial. Esta investigación tiene como objetivo final contribuir al conocimiento sobre las mejores prácticas en la transformación digital y su impacto en el éxito empresarial en las empresas colombiana.