



## **Actividad | 3 | Mapa de lienzo Canvas y Proceso de gestión del cambio Lewin**

### **Reingeniería de Procesos**

Ingeniería en Desarrollo de  
Software



TUTOR: Felipe de Jesús Araux López

ALUMNO: José Adolfo Herrera Segura

FECHA: 06 octubre del 2025

## Contenido

<i>Introducción.....</i>	<i>3</i>
<i>Descripción del área y procesos actuales.....</i>	<i>3</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>3</i>
<i>Desarrollo.....</i>	<i>4</i>
Modelo Canvas.....	4
Proceso de Gestión del Cambio. (Modelo Lewin) .....	5
<i>Conclusión .....</i>	<i>7</i>

## Introducción

Como ya vimos en las anteriores actividades, el poder conocer las experiencias de nuestros clientes y los procesos que se llevan a cabo, nos ayudan a saber en que etapas se presentan fricciones y dar una solución. Sin embargo, ahora se tiene un nuevo propósito que es el de proponer iniciativas de mejora estratégica. El utilizar el Modelo de Negocio CANVAS nos sirve para desglosar y diagnosticar la lógica operativa que se tiene dentro del canal digital, para que posteriormente se realice una estructura de transformación mediante el modelo Lewin.

Estas herramientas son muy útiles para la reingeniería de procesos, ya que el modelo CANVAS nos ayuda a establecer una vista clara de la estructura actual del negocio, permitiendo la identificación de fallas que tenga el diseño. Mientras que por su parte el modelo de Lewin ya toca temas de implementación del cambio, asegurando que la reingeniería propuesta no fracase por la resistencia interna, si no que se ejecute según las 3 etapas, descongelamiento, cambio y recongelamiento, permitiendo un futuro optimizado en los diferentes procesos estratégicos, de servicios y de recursos.

## Descripción del área y procesos actuales

La empresa que se está analizando es la de Coppel, pero en su formato de e-commerce llamado coppel.com, este ofrece una gran variedad de artículos, desde ropa, calzado y accesorios, hasta muebles, línea blanca electrodomésticos, etc. En esta ocasión para fines de análisis nos centraremos solamente en el apartado de zapatería, ya que es aquí donde se presentan fricciones con el cliente, y así pasar de lo particular a lo general. Su mercado objetivo es el mercado masivo en general, sin embargo, este busca llegar a personas que tengan la facilidad de conocer y tener afinidad por las nuevas tecnologías. Actualmente se encuentra con un problema detectado en el customer journey map y la cadena de valor, donde los productos a pesar de aparecer en pantalla existencia, una vez terminado el llenado de datos marca que el artículo se agotó, lo que causa molestias con los clientes y a su vez al momento de realizar pedidos estos no comunican sobre su estado, lo que deja pensando al cliente que no llegaron, generando desconfianza en el módulo de coppe.com

## Justificación

Es fundamental modelar el negocio con el Modelo CANVAS y estructurar la transformación mediante la Gestión del Cambio (Modelo de Lewin), ya que estas herramientas nos permiten pasar de la identificación de problemas a la ejecución de soluciones estratégicas. El modelo CANVAS es la herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas. Al desglosar la lógica de la venta en línea, evidenció que el enorme valor generado por el financiamiento accesible, lo que se estaba dejando atrás por poner toda la atención en la ineficiencia de las Actividades Clave (Logística) y la falta de Recursos Clave (el WMS). Este modelado no solo muestra dónde se pierde valor, sino que justifica la inversión en la mejora de procesos. Por ejemplo, el análisis reveló que los errores de stock causan la frustración del cliente y el sentimiento de abandono (hallazgo del *Customer Journey Map*), por lo tanto, el modelo CANVAS nos dice que la solución es priorizar la tecnología sobre cualquier otra inversión.

Por otro lado, el modelo de Lewin asegura que la mejora de procesos sea permanente, abordando la resistencia interna y el factor humano. Ambas actividades son esenciales para minimizar el riesgo y asegurar el éxito de la reingeniería digital.

## Desarrollo

### Modelo Canvas



Dentro de este modelo apreciamos como se centra en el negocio de ventas de calzado en línea de Coppel, cabe aclarar que el canal digital es más grande el cual incluye ropa, accesorios, muebles, línea blanca, etc. Sin embargo, para fines de análisis se sustrajo un área en particular, siendo este el área de zapatería, con el fin de entender de una mejor manera el modelo de negocio que sigue.

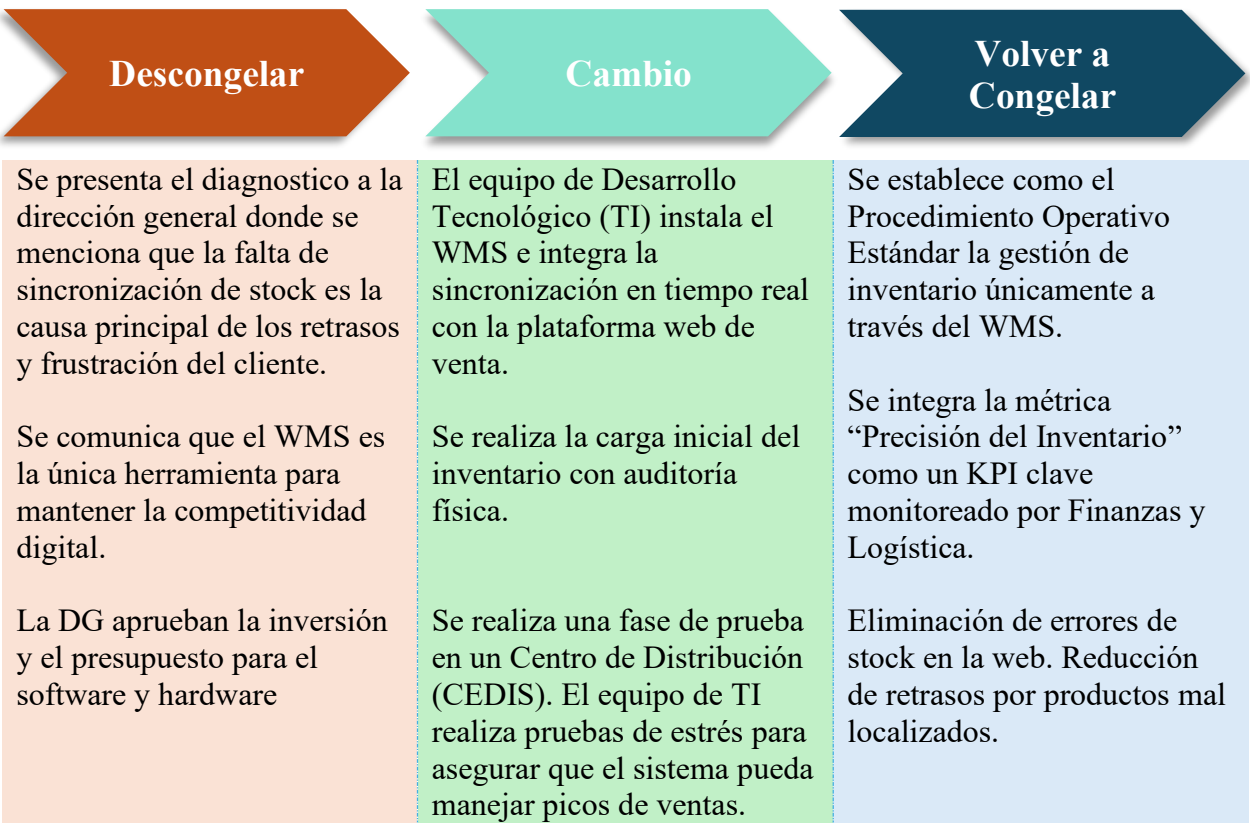
Partimos de un elemento muy importantes que se encuentra en la propuesta de valor, el cual es el acceso y la comodidad de hacer compras de sus calzados favoritos desde cualquier parte del país, y este sea entregado hasta la puerta de su casa, además de permitir un financiamiento accesible mediante el crédito Coppel, permitiendo que más personas puedan adquirir productos de alta gama acompañado de un servicio de asistencia postventa en caso de surgir algún problema, dando un experiencia memorable a nuestros clientes. Otro segmento muy importante en la segmentación de los clientes, para Coppel el objetivo es el mercado masivo digital, como lo observamos en el modelo, esto se ve más centrado en clientes de ciertas generaciones, clientes

con cuenta de crédito Coppel y clientes que disfrutan de la omnicanalidad.

Un segmento muy importante que considero son las actividades clave acompañado de los recursos clave, ya que como se analizó anteriormente en el customer journey map y en la cadena de valor se observa un problema en la gestión del inventario y la trazabilidad en tiempo real, lo que es fundamental para que el e-commerce de Coppel siga creciendo y logre más confianza de este canal con los clientes, no dejando de lado que se debe de invertir en el sistema de gestión de almacén para lograr sincronizar inventarios y asegurar la entrega. Logrando la optimización en la logística hará que el canal digital logre su máximo potencial.

**Proceso de Gestión del Cambio. (Modelo Lewin)**

1. Implementación de WMS y Sincronización en Tiempo Real



Lo como se aprecia en el modelo anterior, se propone la adquisición he implementación de un sistema capaz de gestionar los almacenes conocido como (WMS), esto con la finalidad de remplazar el sistema de inventario actual y permitir de esta manera la sincronización de stock en tiempo real entre el almacén y la pagina de coppel.com, siendo las áreas impactadas la del Desarrollo Tecnológico (TI), la logística interna y el proceso de ventas en línea, siendo responsables de tomar dicha decisión la Dirección General y el Consejo de Administración en el ámbito económico, y en el ámbito técnico sobre la plataforma lo hará el departamento de (TI).

Dichos procesos se implementarán mediante la instalación, configuración e integración del WMS con la plataforma de Coppel.com, comenzando con la fase de prueba en un CEDIS en conjunto

con una auditoria de inventario inicial. Este cambio se comunicará mediante el argumento de mantener la competitividad digital y al personal logístico como un nuevo estándar operativo obligatorio. Los beneficios se harán presentes, ya que se podrá erradicar los errores del stock dentro del canal digital y los retrasos que se generaban, permitiendo una mayor satisfacción a nuestros clientes, y por ende mejor aceptación del canal digital.

## 2. Optimización de la Logística de Salida y Comunicación al Cliente



El cambio propuesto se basa en mejorar las entregas al realizar un pedido en línea donde se realice un escaneo y verificación de los artículos para la eliminación de artículos incorrecto o que lleguen a estar dañados además de la integración de un módulo de notificaciones proactivas para enviar alertas de manera automática sobre el estado del pedido del cliente, eliminando así la ansiedad de no saber dónde se encuentra su pedido y no sentir el abandono de parte de la empresa. Donde se verá mayor impactación es en el área de operaciones, en la logística interna y externa, en el departamento de desarrollo tecnológico y se redujera las consultas en el servicio de postventa.

Estas decisiones serán tomadas por la Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos, esto para la capacitación sobre los nuevos protocolos. La integración de la nueva plataforma de notificaciones se tomará decisiones según la Dirección de Marketing/Digital en conjunto con (TI). Para la implementación Operativa se realizarán talleres de capacitación, para la implementación tecnológica se integrará al e-commerce con las APIs de paqueterías para poder automatizar el envío de alertas por correo, por la aplicación móvil e incluso por WhatsApp. Gracias a estas medidas se espera reducir los errores físicos, disminuir la ansiedad del cliente y la reducción de las consultas al servicio del cliente, lo que puede traducirse como una mayor confianza en el canal en línea.

## ***Conclusión***

El poder aprender a diseñar el modelo Canvas, me ayudo a entender que se debe tener un plan de acción de lo que se espera lograr, ya sea que se tenga un negocio propio o se trabaje dentro de una empresa, el poder realizarlo nos ayudara a crear nuestro proyecto con un enfoque concreto, donde nosotros tendremos claro que estamos buscando, a que personas queremos llegar, con quien asociarse, en si es un plan de acción. Posteriormente dentro del modelo de Lewis no menos importante, nos ayudara a poder realizar los cambios pertinentes reduciendo la resistencia al cambio, asegurándose de cumplir los objetivos que se estén buscando. El poder conocer estas herramientas ayudaran a tener un mejor control de los procesos dentro de la carrera permitiendo un orden y permitiendo una mejora constante.

Los principales desafíos fue el poder comprender los métodos ya que, si bien son sencillos, el poder aplicarlos con la información suele ser un poco mas complejo y esto debido a que rebuscamos mucho las cosas, pero basto con ver varios ejemplos de muestra y guiarme de ellos.

## ***Referencias***

- Trabajar Desde Casa. (2014, 2 octubre). *Modelo Canvas | Cómo aplicar el modelo Canvas en el lienzo | Ejemplo práctico* [Video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=i1Le5GYkBT8>
- Antonio Cedillo Hernandez. (2023, 30 agosto). *Modelo de cambio de Lewin - Gestión del cambio organizacional* [Video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=gKuuLkSjlSw>