

## Actividad # 3| Mapa de lienzo Canvas y

### Proceso de gestión del cambio Lewin

---

#### Reingeniería de procesos

Ingeniería en Desarrollo de  
Software



TUTOR: Felipe Araux

ALUMNO: Cristopher Eduardo Ramírez Calvillo

FECHA: 07/10/2024

# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción.....</b>	<b>4</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>Desarrollo.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>9</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>10</b>

# Introducción

El modelo de Canvas es una herramienta visual que ayuda a diseñar, entender y analizar modelos de negocios. Su simplicidad y claridad la han hecho popular entre emprendedores y empresas para planificar de manera estratégica. Trabajar con un mapa de lienzo implica identificar elementos clave como propuestas de valor, segmentos de clientes, canales de distribución, relaciones con clientes, fuentes de ingresos, recursos clave, socios clave y estructuras de costos. Al visualizar estos componentes en un solo lienzo, es más fácil ver como interactúan y como se puede mejorar o innovar cada área.

En cuanto al proceso de gestión del cambio de Lewin, Kurt Lewin desarrollo un modelo simple pero poderoso para entender gestionar el cambio organizacional. El modelo comprende de 3 etapas:

1. Descongelar: Preparar la empresa para el cambio, rompiendo la inercia y cuestionando el status quo. Implica la necesidad del cambio y crear una motivación para aceptarlo.
2. Cambiar: Implementación del cambio. En esta fase se introducen nuevos procesos, estructuras y formas de trabajar. La comunicación, el liderazgo y el apoyo son cruciales para guiar a las personas a través del cambio.
3. Recongelar: Estabilizar la organización una vez que el cambio ha sido implementado. Esto asegura que los nuevos comportamientos y procesos se mantengan en el tiempo, consolidando los logros obtenidos.

# Descripción

Para poder trabajar con el modelo Canvas, debemos identificar los elementos clave de nuestro modelo de negocio, plasmándolos en nuestro lienzo. Este ejercicio no solo nos ayuda a visualizar como interactúan entre sí, sino a detectar posibles áreas de mejora e innovación. En el nuestro, por ejemplo, nos podemos concentrar en propuestas de valor, ofreciendo productos financieros innovadores que resuelvan problemas específicos de los clientes. Segmentos de cliente, identificando distintos tipos de clientes (particulares, empresas e inversores) y sus necesidades. Canales de distribución, de que manera vamos a llegar a los clientes (sucursales, banca online, app móvil). Relaciones con clientes, estableciendo como será la interacción y como mantendremos a nuestros clientes (atención personalizada, programas de fidelización).

Por otro lado, en cuanto al proceso de cambio de gestión de Lewin, es crucial entender que el cambio organizacional implica la transformación de practicas y mentalidades dentro de la empresa siendo esto que se tiene que aceptar para el bien de esta misma.

# Justificación

Para la justificación del uso de estas herramientas para el trabajo en desarrollo hay varias razones:

## Modelo Canvas

Claridad y comunicación: Permite a todos en el banco desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea, entender como funciona el negocio y como se generas y entregan los valores al cliente.

Innovación y adaptación: Facilita la identificación de oportunidades de mejora e innovación en productos y servicios financieros, esenciales en un mercado competitivo y constante cambio.

Eficiencia y coordinación: Ayuda a coordinar y optimizar las actividades y recursos del banco, asegurando que todas las partes trabajen en armonía hacia objetivos comunes.

## Proceso de gestión de cambios de Lewin

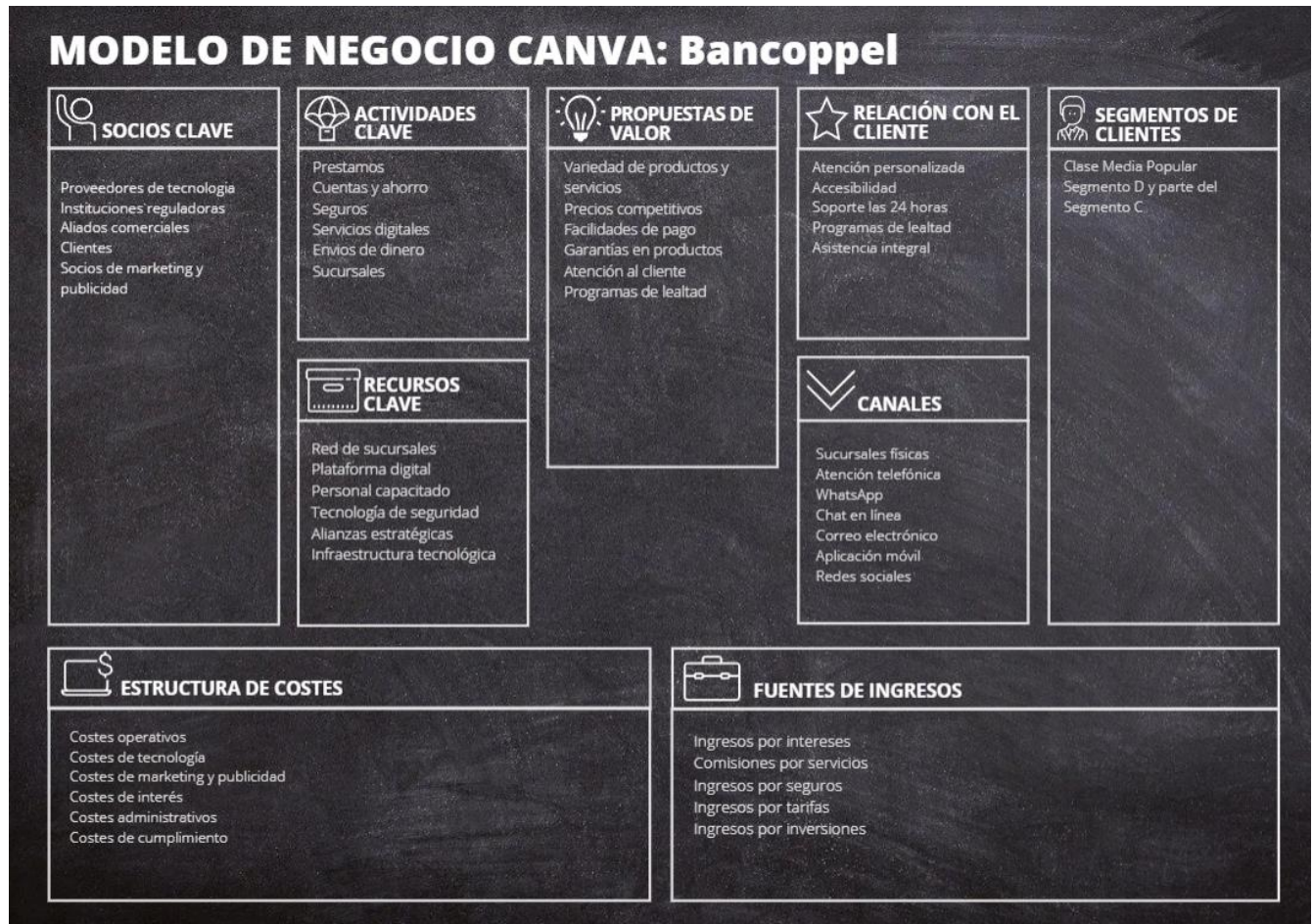
Adaptación al entorno: En el sector bancario, donde la regulación y la tecnología cambian rápidamente, es vital poder adaptarse rápidamente. El modelo de Lewin proporciona una hoja de ruta clara para implementar los cambios necesarios.

Reducción de resistencia: Preparar adecuadamente a la organización para el cambio (descongelar) y estabilizar después del cambio (recongelar) minimiza la resistencia y aumenta la probabilidad del éxito.

Mejora continua: La aplicación de este modelo fomenta una cultura de mejora continua, donde el cambio es visto como una oportunidad de mejorar en lugar de una amenaza.

# Desarrollo

## Modelo Canvas



## Proceso de gestión del cambio Lewin

### Descongelar

Identificación del cambio: Determinamos que la app móvil requiere de algunos cambios para mejora, aumentando la satisfacción del cliente y la eficiencia. Los puntos para tratar son la mejora para el registro sin necesidad de acudir a una sucursal, añadiendo en el apartado el ingreso mediante identificación oficial y validando su información personal, por otro lado, regresar el apartado de recargas telefónicas que tanto familiares como clientes cotidianos nos han venido a preguntar en repetidas ocasiones sobre su regreso.

Comunicación: Informar a todo el equipo y a los clientes sobre la necesidad de los cambios y como es que beneficiara su experiencia como usuarios. Utilizaremos las reuniones internas, comunicados y mensajes en la misma app para este propósito.

Preparación: Crearemos sensación de urgencia para el cambio, resaltando los beneficios y la necesidad de mantenernos competitivos en el mercado bancario.

## Cambio

Implementación de cambios: Mejora de la interfaz de la app para que sea más intuitiva y amigable. Esto generará cambios en la navegación, diseño visual y accesibilidad, añadiendo con esto ambos cambios previamente mencionados.

Añadiendo nuevas funcionalidades de seguridad para el registro desde la misma app como puede ser el lector de identificaciones, tanto nacionales como extranjeras para no cerrar el mercado y dar esta practicidad, al igual que la posibilidad de realizar firma de contrato de la app y la lectura de términos y condiciones.

Capacitación: Ofrecemos la información a empleados sobre las nuevas funciones y diseño de la app, asegurando de esta manera que de ser necesario se pueda brindar apoyo a clientes que presenten dudas o problemas con los procesos.

Soporte al cliente: Proporcionamos canales de soporte adicionales durante el periodo de transición, tales como tutoriales en video, guías paso a paso y un servicio e atención al cliente más accesible.

## Recongelar

Estabilización: Asegurar que los cambios implementados sean parte de la rutina diaria. Esto incluye actualizar manuales de usuario, integrar nuevas funcionalidades en los procesos de atención al cliente y la medición del impacto de los cambios.

FeedBack continuo: Recoger retroalimentación de los usuarios para poder realizar los ajustes en caso de ser necesario y garantizar que la app siga cumpliendo con las expectativas.

Comunicación de los éxitos: Compartir las historias de éxito y los beneficios alcanzados gracias a los cambios, para consolidar la aceptación y el uso de las nuevas funciones.



# Conclusión

En resumen, el Modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio de Lewin son herramientas poderosas que pueden transformar tanto nuestras actividades tanto laborales como en personales. El modelo Canvas ofrece una visión clara y organizada de cualquier proyecto o negocio, facilitando la identificación de áreas de mejora e innovación. Por otro lado, el proceso de gestión del cambio de Lewin nos guía a través de las etapas necesarias para implementar cambios efectivos y sostenibles, reduciendo la resistencia y asegurando que los nuevos métodos se integren correctamente.

Implementar estos procesos en la vida laboral ayuda a las organizaciones a adaptarse y evolucionar en un entorno competitivo y constante cambio. En la vida cotidiana, nos ofrece un marco para planificar y ejecutar cambios personales y proyectos con mayor claridad y eficacia, desde iniciar un nuevo negocio hasta mejorar nuestras rutinas diarias.

En ambos casos, estas herramientas nos ayudan a navegar el cambio y la innovación de manera estructurada y efectiva, asegurando que podamos alcanzar nuestros objetivos con éxito y sostenibilidad.

# Referencias

Joseph, L. (2024, March 11). *Kurt Lewin y la gestión del cambio - Lemon Learning*. Lemon Learning. <https://lemonlearning.com/es/blog/kurt-lewin-gestion-del-cambio>

*BanCoppel Banca por Internet| BanCoppel.com.* (n.d.).  
<https://www.bancoppel.com/main/index.html>

Anexo de GitHub

*CristopherRamirez/Mapa-de-Lienzo-Canvas-y-proceso-de-gestion-de-cambio-de-Lewin.* (n.d.).  
<https://github.com/CristopherRamirez/mapa-de-lienzo-canvas-y-proceso-de-gestion-de-cambio-de-Lewin>