

# **Actividad 3 - Reingeniería de procesos**

## **Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Felipe Araux**

**Alumno: José Luis Rodríguez Blancas**

**Fecha: 25/05/2023**

# Índice

Introducción.....	3
Descripción.....	4
Justificación.....	5
Desarrollo.....	6
Modelo Canvas.....	6
Modelo de proceso de gestión del cambio.....	7
Conclusión.....	9
Referencias.....	10

## Introducción

En esta actividad, se presentará el Modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio como herramientas fundamentales para analizar y mejorar el modelo de negocio de nuestra empresa. El Modelo Canvas es una representación visual que nos permite describir, analizar y evaluar los elementos esenciales de nuestro negocio, así como los de nuestra competencia y nuestra marca personal. Su esquematización nos permite explicarlo de manera clara y comprensible para cualquier persona.

Mediante el Modelo Canvas, podremos identificar cómo nos ajustamos a la oferta para aumentar la demanda, ya sea creando nuevos aspectos del producto, del beneficio o de diferenciación. Analizaremos también cómo nos posicionamos en relación a nuestra competencia, buscando ventajas competitivas que nos permitan destacar en el mercado.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio será una herramienta clave para identificar si las propuestas de valor como cambio podrían impactar en la transformación y agilización de procesos en nuestra empresa, buscando siempre mantenerla rentable y en buen funcionamiento. Reconoceremos a los responsables de tomar decisiones y definiremos cómo se llevarán a cabo esos cambios.

En esta actividad, nos enfocaremos en diseñar el Modelo Canvas de nuestra empresa y construir el proceso de gestión del cambio, tomando en cuenta los resultados obtenidos en las actividades previas. De esta manera, estaremos preparados para analizar y mejorar nuestro modelo de negocio, adaptándonos a las necesidades del mercado y asegurando el éxito a largo plazo.

## Descripción

El contexto presentado en la actividad se centra en la importancia del Modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio en el análisis y mejora del modelo de negocio de nuestra empresa. El Modelo Canvas es una herramienta visual y comprensible que nos permite describir, analizar y evaluar los elementos esenciales de nuestro negocio, así como los de nuestra competencia y nuestra marca personal. Esto nos ayuda a entender cómo nos ajustamos a la oferta para aumentar la demanda, mediante la creación y modificación de aspectos del producto, del beneficio o de diferenciación.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio se vuelve fundamental para evaluar si las propuestas de valor, como posibles cambios en nuestra empresa, podrían impactar de manera positiva en la transformación y agilización de nuestros procesos. Esto es vital para mantener la rentabilidad y el buen funcionamiento de la organización. Además, el proceso de gestión del cambio implica reconocer a los responsables de tomar decisiones y determinar cómo se llevarán a cabo esos cambios.

En la actividad propuesta, se nos solicita diseñar el Modelo Canvas de nuestra empresa, esquematizándolo de forma clara y comprensible para cualquier persona. Asimismo, debemos construir el proceso de gestión del cambio, tomando en cuenta los resultados obtenidos en actividades previas. De esta manera, estaremos preparados para analizar y mejorar nuestro modelo de negocio, adaptándonos a las demandas del mercado y garantizando el éxito a largo plazo de nuestra empresa.

## **Justificación**

El empleo del Modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio es fundamental para la actividad presentada, ya que ofrecen una solución eficiente y completa para analizar, mejorar y adaptar el modelo de negocio de nuestra empresa.

En primer lugar, el Modelo Canvas proporciona una visión global y estructurada de los elementos esenciales de nuestro negocio, permitiéndonos identificar de manera clara y concisa aspectos clave como los segmentos de clientes, propuestas de valor, canales de distribución, relaciones con los clientes, fuentes de ingresos, recursos clave, actividades clave, socios clave y estructura de costos. Esta representación visual facilita la comprensión y comunicación de nuestra estrategia empresarial, tanto interna como externamente. Además, el Modelo Canvas nos permite comparar y analizar también los modelos de negocio de nuestra competencia y nuestra marca personal, lo que resulta vital para identificar ventajas competitivas y oportunidades de mejora.

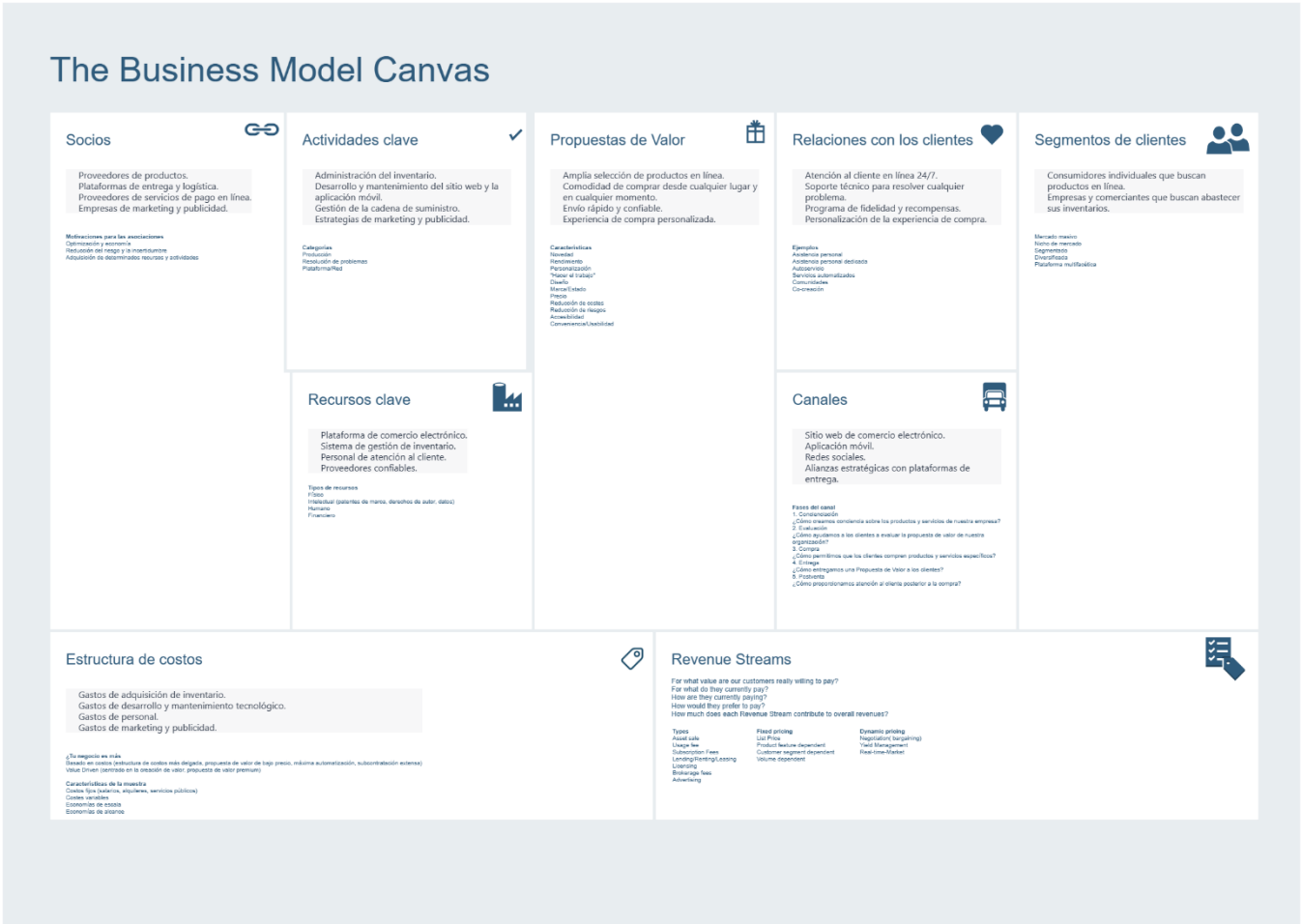
En segundo lugar, el proceso de gestión del cambio nos brinda una metodología estructurada para evaluar y planificar los cambios necesarios en nuestro modelo de negocio. Este proceso nos permite identificar qué propuestas de valor podrían impactar en la transformación y agilización de nuestros procesos, garantizando así la rentabilidad y el buen funcionamiento de la empresa. Además, el proceso de gestión del cambio nos ayuda a reconocer a los responsables de tomar decisiones y a definir la manera en que se llevarán a cabo esos cambios, asegurando una implementación efectiva y exitosa.

En resumen, la utilización del Modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio en la actividad propuesta brinda una solución integral para analizar, mejorar y adaptar nuestro modelo de negocio. Estas

herramientas nos permiten comprender y comunicar de manera efectiva nuestra estrategia empresarial, identificar oportunidades de mejora y cambios necesarios, y asegurar una implementación exitosa de los mismos.

## Desarrollo

## Modelo Canvas



## **Modelo de proceso de gestión del cambio**

### **1. Cambio: Implementación de un nuevo sistema de atención al cliente en línea**

#### **Etapas 1: Descongelamiento**

- Crear conciencia sobre la necesidad de mejorar el sistema de atención al cliente en línea.
- Comunicar los beneficios y la importancia del cambio a los empleados y otros actores involucrados.
- Identificar y abordar posibles resistencias al cambio, brindando información y claridad sobre los objetivos y la planificación.

#### **Etapas 2: Cambio**

- Establecer un equipo de proyecto dedicado a la implementación del nuevo sistema de atención al cliente en línea.
- Definir los objetivos, plazos y recursos necesarios para la implementación del cambio.
- Capacitar al personal en el uso del nuevo sistema, proporcionando orientación y soporte durante la transición.
- Realizar pruebas piloto del sistema de atención al cliente en línea y recopilar comentarios para realizar mejoras antes de su implementación completa.

#### **Etapas 3: Congelamiento**

- Consolidar el nuevo sistema de atención al cliente en línea como parte integral de las operaciones diarias.
- Celebrar los éxitos y los logros alcanzados con la implementación del cambio.
- Realizar seguimiento y evaluación del nuevo sistema, recopilando datos y feedback de los clientes y empleados.
- Identificar oportunidades de mejora continua y realizar ajustes si es necesario.

## **2. Cambio: Implementación de un programa de fidelidad y recompensas para clientes**

### **Etapas 1: Descongelamiento**

- Crear conciencia sobre la importancia de mejorar la lealtad de los clientes y la necesidad de implementar un programa de fidelidad y recompensas.
- Comunicar los beneficios del programa y cómo contribuirá al crecimiento del negocio.
- Identificar y abordar posibles resistencias al cambio, brindando información clara y demostrando los beneficios tanto para la empresa como para los clientes.

### **Etapas 2: Cambio**

- Establecer un equipo de proyecto responsable de diseñar e implementar el programa de fidelidad y recompensas.
- Definir los objetivos del programa, las recompensas ofrecidas y los criterios de participación.
- Comunicar el programa a los clientes existentes y potenciales a través de diferentes canales, como el sitio web, el correo electrónico y las redes sociales.
- Implementar un sistema para rastrear y administrar las recompensas, asegurando su entrega oportuna y precisa.

### **Etapas 3: Congelamiento**

- Monitorear y evaluar el rendimiento del programa de fidelidad y recompensas, recopilando datos sobre la participación y el impacto en las ventas y la lealtad del cliente.
- Realizar ajustes y mejoras en el programa según los resultados obtenidos y las necesidades cambiantes de los clientes.
- Celebrar los logros del programa y comunicar los beneficios alcanzados tanto a los empleados como a los clientes.



- Mantener un seguimiento regular del programa para asegurarse de que continúe cumpliendo con los objetivos establecidos.

## **Conclusión**

La realización de la actividad de diseño del modelo Canvas y construcción del proceso de gestión del cambio ha demostrado ser de gran importancia en mi campo laboral o vida cotidiana.

El modelo Canvas proporciona una herramienta visual y estructurada para describir, analizar y evaluar los elementos esenciales de un modelo de negocio. Esto me ha permitido comprender de manera clara y concisa cómo funciona mi empresa, cómo se ajusta a la oferta del mercado y cómo puede generar demanda mediante la creación y modificación de aspectos del producto, beneficio o diferenciación. Además, este modelo no solo se enfoca en mi empresa, sino que también me ha permitido analizar a la competencia y evaluar mi propia marca personal.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio ha sido fundamental para identificar los cambios necesarios en mi negocio y cómo implementarlos de manera efectiva. Esta metodología me ha brindado una estructura clara para llevar a cabo cambios importantes, como la implementación de nuevos sistemas o programas. Me ha permitido gestionar el proceso desde el diagnóstico y análisis, pasando por la planificación y ejecución, hasta la evaluación y seguimiento. Además, reconoce la importancia de involucrar a los encargados de tomar decisiones y garantizar una comunicación efectiva durante todo el proceso.

En resumen, el uso del modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio han sido herramientas valiosas en mi campo laboral o vida cotidiana. Me han brindado una visión más clara de mi modelo de negocio, me han ayudado a identificar áreas de mejora y han proporcionado un marco estructurado para implementar cambios exitosos. Estas prácticas son fundamentales para mantener mi empresa rentable y en buen funcionamiento en un entorno empresarial en constante evolución.

## Referencias

1. Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons.
2. Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2014). Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want. John Wiley & Sons.
3. Johnson, M. W., Christensen, C. M., & Kagermann, H. (2008). Reinventing your business model. Harvard Business Review, 86(12), 50-59.
4. Van der Heijden, K. (2004). Scenarios: The art of strategic conversation. John Wiley & Sons.
5. Linder, J., & Cantrell, S. (2000). Changing business models: Surveying the landscape. Accenture Institute for Strategic Change.