



Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Administración del Cambio

Proyecto Final Entregable I

Grupo 4

Arturo Ocampo Perez	A01271806
Jose Andres Espinosa Reinoso	A01794954
Luis Jair Contreras Cervantes	A01795962
Miguel Angel Lopez Perez	A01795356
Paola Adriana Millares Forno	A01705674

Fecha de Entrega: 30 de Septiembre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción de la empresa	2
2. Descripción de la situación de cambio	3
2.1 Objetivo	3
2.2 Organización del proyecto: Organigrama	3
2.3 Cambio propuesto	4
3. Diagnóstico y propuesta de acción para crear un sentido de urgencia	5
3.1 Preguntas a responder	5
3.2 Herramientas	7
4. Reflexión sobre el uso de ChatGPT	9
4.1 Reflexión Individual: Arturo Ocampo Perez	9
4.2 Reflexión Individual: Jose Andres Espinosa Reinoso	10
4.3 Reflexión Individual: Luis Jair Contreras Cervantes	10
4.4 Reflexión Individual: Miguel Angel Lopez Perez	10
4.5 Reflexión Individual: Paola Adriana Millares Forno	10
5. Reflexiones sobre los aprendizajes y proceso de colaboración	11
5.1 Reflexión Individual: Arturo Ocampo Perez	11
5.2 Reflexión Individual: Jose Andres Espinosa Reinoso	11
5.3 Reflexión Individual: Luis Jair Contreras Cervantes	12
5.4 Reflexión Individual: Miguel Angel Lopez Perez	12
5.5 Reflexión Individual: Paola Adriana Millares Forno	12
5.6 Reflexión Grupal	13
6. Referencias	13

1. Descripción de la empresa

Nombre de la empresa: Home Depot, Inc.

Tipo de empresa: Empresa pública (cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo HD). (Ground News, 2023).

Industria: Comercio minorista (Retail), especializada en la venta de productos de mejoras para el hogar, materiales de construcción, herramientas, electrodomésticos, entre otros. (EnterpriseAI, 2024; Ground News, 2023).

Número de empleados: Home Depot emplea aproximadamente a 500,000 personas a nivel mundial y aproximadamente 20,000 empleados en México. (Mexico Business News, 2024).

Otras características relevantes:

Fundación: La empresa fue fundada en 1978 en Atlanta, Georgia, por Bernie Marcus y Arthur Blank. (Ground News, 2023).

Sede: La sede principal está ubicada en Atlanta, Georgia, EE. UU. (Ground News, 2023).

Operaciones internacionales: Home Depot tiene presencia en Estados Unidos, Canadá, y México, con más de 2,300 tiendas alrededor de estos países. En México opera más de 125 tiendas. (Mexico Business News, 2024).

Enfoque en innovación: La empresa ha invertido en el desarrollo de plataformas digitales para mejorar la experiencia del cliente, tanto en línea como en sus tiendas físicas. Home Depot ha realizado inversiones significativas en innovación, incluyendo una alianza estratégica con Google Cloud para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa (EnterpriseAI, 2024). En México, Home Depot ha invertido más de MX\$50 mil millones desde su llegada en 2001, y recientemente anunció una inversión adicional de MX\$2.8 mil millones para expandir sus operaciones en el país (Mexico Business News, 2024).

Sostenibilidad: Home Depot se ha comprometido con iniciativas de sostenibilidad, como la reducción de su huella de carbono y el abastecimiento de productos más ecológicos. (EnterpriseAI, 2024).

2. Descripción de la situación de cambio

Descripción del área específica de la empresa donde ocurrirá el cambio: El departamento de TI de Home Depot está dividido en varias células para atender las necesidades de las diferentes áreas de negocio. En este caso, el proyecto se aplicará en el área de Finanzas a través del equipo de TI.

Nombre del proyecto: Proyecto de Facturación a Electrónica, Bóveda Fiscal y Analítica de CFDI 's (Recepción y Emisión).

2.1 Objetivo

El proyecto consiste en analizar las necesidades actuales y re-implementar la funcionalidad de emisión de CFDIs (Comprobante Fiscal Digital por Internet) con sus customizaciones, adecuaciones, reportes e integraciones a una nueva versión del Sistema de Facturación a clientes. Dentro de los objetivos principales está contar con una herramienta que sirva como el repositorio central de documentos fiscales para todas las áreas de finanzas dentro de Home Depot. Buscando transformar que esta herramienta sea una solución importante que facilite y optimice todos los procesos de negocio realizados por los usuarios finales (dirección de finanzas). Para lograrlo, se requerirá un análisis exhaustivo de cada parte del proceso para mejorar la extracción de documentos y el análisis de los XML almacenados en la plataforma.

2.2 Organización del proyecto: Organigrama

Los principales involucrados del proyecto son:

Tecnologías de la Información (Finanzas): Se encargará de definir los requerimientos técnicos, asegurando que las soluciones propuestas sean viables desde una perspectiva tecnológica y se alineen con la infraestructura existente de Home Depot. Además, TI será responsable de evaluar las propuestas técnicas, supervisar las integraciones con los sistemas actuales y garantizar la seguridad y eficiencia del proyecto. Durante la implementación, el equipo de TI proporcionará soporte técnico, monitoreará el cumplimiento

de los plazos y gestionará cualquier ajuste o problema que surja para asegurar el éxito del proyecto.

Gerente de Auditoría de Ventas: Es el responsable del efectivo y todo el dinero que entra a la compañía por medio de nuestros puntos de venta y los diferentes medios de pago en nuestras sucursales y las diferentes cuentas bancarias con las que cuenta la empresa.

Especialista en conciliación bancaria: Es el encargado del mantenimiento de reglas de negocio, códigos BIN de las tarjetas bancarias, catálogos del sistema, y atiende a las tiendas y resuelve cualquier tema de facturación que se lleguen a presentar y/o requerir por nuestros clientes.

Analista de otros ingresos: Es el encargado de monitorear los procesos de Facturación a Público en General, complementos de pago, y cualquier otro tema que se llegue a presentar con las tiendas y relacionados con la facturación.

Fiscal: El equipo fiscal se encarga de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y legales de la empresa. Utilizarán el sistema para realizar el seguimiento de los registros contables, generar reportes financieros y facilitar la respuesta a auditorías fiscales.

Cuentas por Pagar: El departamento de cuentas por pagar se encarga de gestionar y registrar los pagos a proveedores y acreedores de la empresa. Utilizarán el sistema para llevar un control detallado de las facturas recibidas y su identificador, realizar conciliaciones de cuentas y generar informes de flujo de efectivo.

Cuentas por Cobrar: El equipo de cuentas por cobrar se encarga de administrar y registrar los ingresos generados por las ventas y servicios de la empresa. Utilizarán el sistema para realizar el seguimiento de las facturas recibidas por parte de los proveedores, gestionar los procesos de facturación y realizar conciliaciones bancarias..

Tesorería: El departamento de tesorería se encarga de gestionar los flujos de efectivo y las inversiones de la empresa. Utilizarán el sistema para realizar el seguimiento de las transacciones bancarias, gestionar la liquidez de la empresa, realizar proyecciones de flujo de efectivo y generar informes financieros para la toma de decisiones.

2.3 Cambio propuesto

- **¿Qué se espera que suceda con el proyecto? Qué se está cambiando y por qué es necesario.**

A través de este proyecto se busca lo siguiente:

- **Contar con la información precisa de todos los documentos fiscales:** Con el objetivo de responder a las diferentes auditorías y realizar una correcta toma de decisiones, así como para llevar una adecuada gestión de la información.
- **Tener la información rápida y accesible:** Garantizar una rápida recuperación de datos y documentos cuando sea necesario.

- **Mejorar la facilidad de uso:** Desarrollar una interfaz de usuario intuitiva que permita a los usuarios finales navegar y utilizar Content Manager de manera eficiente y sin problemas.
- **Optimizar la búsqueda de información:** Implementar mejoras en la funcionalidad de búsqueda para permitir la recuperación rápida y precisa de documentos y datos específicos.
- **Facilitar la extracción de documentos:** Simplificar el proceso de extracción de documentos para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información que necesitan en cualquier momento.
- **Mejorar el análisis de XML:** Implementar herramientas y funcionalidades que permitan a los usuarios analizar y comprender mejor los datos contenidos en los XML almacenados en Content Manager.

- **¿Cómo se espera que suceda?**

Se espera que, al finalizar el proyecto, esta aplicación se haya convertido en una herramienta integral que satisfaga las necesidades de las diferentes áreas de negocio dentro de Home Depot. Los usuarios finales deberían experimentar una mejora significativa en contar con toda la información y tener visibilidad de toda la información precisa de los documentos fiscales recibidos.

- **¿Cuándo y dónde se espera que suceda?**

El proyecto se llevará a cabo en las oficinas de apoyo a tiendas de Home Depot, un espacio dedicado a la planificación y coordinación de las operaciones que permitan el óptimo funcionamiento de las tiendas a nivel nacional. Una vez recibidas todas las propuestas de los proveedores interesados, se dará inicio al proceso de evaluación, el cual implica un análisis detallado de cada una de las soluciones presentadas, considerando factores como viabilidad técnica, costos, tiempos de implementación y alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

Posteriormente, cada proveedor será convocado para realizar una presentación ejecutiva de su propuesta, en la cual deberá destacar los beneficios de su solución, los diferenciadores frente a la competencia, y la manera en que puede contribuir al éxito del proyecto. Estas presentaciones no solo permitirán profundizar en los detalles de cada propuesta, sino que también ofrecerán una oportunidad para aclarar dudas y discutir posibles ajustes.

3. Diagnóstico y propuesta de acción para crear un sentido de urgencia

3.1 Preguntas a responder

- **¿Cuál es la necesidad urgente de cambio?**

Establecer un sentido de urgencia es crucial para obtener la cooperación necesaria (*Kotter, J. P., 2012*). Por lo tanto, es importante que abordemos cómo este sentido de urgencia puede facilitar la centralización de los CFDIs. La centralización no sólo mejorará el acceso y control de la información, sino que también es fundamental para enfrentar los problemas

actuales. La descentralización ha provocado fugas de información y prolongados tiempos de espera, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la toma de decisiones.

Además, depender de un sistema obsoleto pone en riesgo la integridad de los datos y limita la capacidad de análisis. La implementación de tecnologías modernas es vital para mejorar la seguridad, optimizar procesos y asegurar que la empresa se mantenga competitiva. Actualizarse es una necesidad inminente para evitar consecuencias negativas en el rendimiento y la gestión de la información. Sin este cambio, la empresa corre el riesgo de quedarse atrás en un entorno empresarial que avanza rápidamente.

- **¿Qué problemas u oportunidades están impulsando este cambio?**

Los constantes cambios en el entorno organizacional han generado la necesidad de adaptarse y mejorar. La evidencia disponible muestra que la mayoría de las organizaciones públicas y privadas pueden mejorarse significativamente, a un costo aceptable (*Kotter, J. P., 2012*).

Problemas

Descentralización de la Información: La dispersión de los CFDIs en múltiples repositorios dificulta el acceso y la gestión eficiente de los datos.

Fugas de Información: La falta de un sistema centralizado aumenta el riesgo de pérdida o filtración de datos sensibles.

Tiempos de Espera Largos: Los procesos actuales son ineficientes. El acceso a la información puede ser complicado y disperso. Esto genera demoras para brindar información a los interesados.

Oportunidades

Implementación de Tecnologías Modernas: La actualización del sistema abrirá la puerta a nuevas herramientas de análisis y seguridad. Con esto se podría aplicar Análisis de Datos para ayudar a tomar decisiones informadas y mejorando la calidad de la información.

Adaptación a Cambios Regulatorios: Un sistema actualizado facilitará el cumplimiento con normativas fiscales y la adaptación a futuros cambios legislativos.

Mayor Control y Seguridad: Un repositorio único mejorará la gestión de la información y reducirá el riesgo de fugas.

Optimización de Procesos: La centralización permitirá automatizar y optimizar los flujos de trabajo, reduciendo tiempos de operación y mejorando la productividad.

- **¿Qué pasará si no actuamos ahora?**

Si no actuamos ahora, la empresa seguirá enfrentando problemas de descentralización, lo que dificultará el acceso y gestión eficiente de los CFDIs, aumentando el riesgo de fugas de información y tiempos de respuesta ineficientes. Además, la obsolescencia tecnológica

limitará la capacidad de competir y aprovechar nuevas oportunidades, afectando la toma de decisiones por la falta de datos precisos y centralizados. Esto también complicará el cumplimiento normativo, poniendo en riesgo la integridad operativa y exponiendo a la empresa a mayores costos y riesgos a largo plazo. Se tiene que hacer un compromiso con la excelencia, un deseo real de lograr que sus organizaciones funcionen al más alto nivel posible. (Kotter, J. P. , 2012)

- **¿Cómo podemos comunicar la urgencia del cambio a todos los niveles de la organización?**

Comunicar la urgencia del cambio a todos los niveles es esencial para implementar este cambio con éxito, sin un sentido de urgencia, las personas no harán ese esfuerzo adicional que a menudo es esencial.

Kotter, J. P (2012) propone establecer estrategias que busquen generar crisis controladas para que los equipos entiendan la urgencia de cambio, demostrando cómo la descentralización de CFDIs y los tiempos de espera afectan el rendimiento. Eliminar excesos, establecer metas desafiantes, como implementar un nuevo sistema en un plazo determinado y fomentar una comunicación más honesta sobre problemas y oportunidades, involucrando a más empleados en el proceso.

También una buena estrategia de comunicación de urgencia del cambio, es abordar los beneficios que este cambio puede aportar a la organización, promover información sobre oportunidades futuras, sobre las recompensas por aprovechar esas oportunidades.

3.2 Herramientas

- **¿Cómo entienden cada uno de estos grupos el cambio?**

Rol	Respuesta
Chief Information Officer	Este cambio representa una transformación tecnológica para la eficiencia operativa. Es una oportunidad para modernizar infraestructuras, optimizar procesos, seleccionar mejores herramientas e integrar nuevas tecnologías.
Gerente de impuestos	El cambio representa un gran impacto para el control y cumplimiento tributario de la empresa, contar con información en tiempo real, un repositorio de información simplificará los procesos de cierres contables y permitirá un mayor soporte para efectos de auditorías por parte de entes de control.
Gerente de auditorías de ventas	Este cambio permitirá una gestión más efectiva y precisa de los ingresos en los puntos de venta, mejorando la visibilidad de las transacciones y facilitando el análisis de información financiera en tiempo real.
Tesorero	Para el área de tesorería y de finanzas en general, el cambio tiene un impacto importante en la mayoría de procesos. Los beneficios del proyecto a mediano y largo plazo, en términos de eficiencia y productividad en relación a tareas de conciliación, cierres contables, etc. generan mucha apertura al cambio por parte del equipo.

- ¿De qué manera los afecta el cambio?

Rol	Respuesta
Chief Information Officer	Será una división altamente afectada por el cambio, ya que las responsabilidades serán aumentadas en el equipo, en el proceso existirá una adaptación a nuevas tecnologías, lo que puede implicar procesos de capacitación y tiempo de adaptación. Además es un área que puede presentar mucha resistencia al cambio, por lo que debemos asegurar una buena gestión para manejar esta transición e implementación.
Gerente de impuestos	El área de impuestos será afectada de forma importante, el proyecto tiene incidencia directa sobre todos los procesos que realiza el equipo de impuestos mejorando la eficiencia, sin embargo, durante el periodo de implementación la capacitación al personal y las pruebas al sistema son claves para evitar posibles afectaciones a los reportes fiscales. El periodo de “black out” para realizar la transición y la migración de balances es muy importante para garantizar la continuidad operativa.
Gerente de auditorías de ventas	Afectará la capacidad de gestionar adecuadamente los ingresos diarios de la compañía, ya que la herramienta optimizará la búsqueda y análisis de información financiera, mejorando la precisión y reduciendo tiempos de respuesta en auditorías internas y externas.
Tesorero	Adicional al cambio en procesos que el área normalmente realiza y que se verán afectados con la implementación de la herramienta, tesorería tiene que evaluar también el impacto financiero de la implementación, realizar control de presupuesto en línea con la planificación del proyecto.

- ¿Qué tan preparados están para cambiar? Evalúa de 1 a 5 su preparación para el cambio dónde 1 (uno) es “no está preparado”, y 5 (cinco) es “está preparado”.

Rol	Respuesta
Chief Information Officer	La evaluación podría calificar en tres. Esto indica que hay base para el cambio, pero hay muchos retos que cumplir. Principalmente en el conocimiento técnico, resistencia al cambio y gestionar los recursos y apoyos al equipo.
Gerente de impuestos	Evaluación 4. El equipo es muy experimentado, el conocimiento actual de la normativa fiscal más el plan de capacitación definido sobre la nueva herramienta tecnológica es clave para la preparación que el equipo tiene actualmente previo a la etapa de implementación.
Gerente de auditorías de ventas	Evaluación en 4. La experiencia con el manejo de transacciones e ingresos proporciona una buena base, pero el cambio tecnológico y la integración de nuevas herramientas requerirán adaptación y capacitación.

Tesorero	Evaluación 4. Existe apertura al cambio, lo cual facilita la etapa de capacitación, con el soporte técnico necesario el equipo contará con la preparación necesaria el momento de la implementación.
-----------------	--

- **¿Cómo cambiarías la comunicación de la urgencia del cambio después de haber hablado con estos grupos?**

Rol	Respuesta
Chief Information Officer	El cambio puede ser desafiante, pero es importante mejorar la eficiencia y seguridad de nuestro proyectos. Se hará un seguimiento detallado para efectuar este cambio de manera exitosa, a través de una detallada comunicación del proyecto y de reconocimiento a todos los involucrados.
Gerente de impuestos	El equipo tiene claridad de la necesidad del cambio y de los beneficios esperados con la implementación, pero también de los posibles riesgos. Es importante monitorear el cumplimiento de hitos definidos y el compromiso de todos los usuarios finales para asegurar una salida a vivo exitosa.
Gerente de auditorías de ventas	El cambio debe comunicarse resaltando cómo optimizará la visibilidad de los ingresos y reducirá tiempos de respuesta en auditorías. Además, se debe asegurar que el equipo reciba la capacitación adecuada para adaptarse a la nueva herramienta.
Tesorero	Es importante reforzar la importancia y necesidad de la capacitación, recalcando que es de carácter obligatorio, especialmente para los usuarios finales de la herramienta.

4. Reflexión sobre el uso de ChatGPT

4.1 Reflexión Individual: Arturo Ocampo Perez

Considero que el uso de ChatGPT ha sido un gran aliado para poder desarrollar nuevas habilidades principalmente de redacción y generación de ideas. En ocasiones es difícil encontrar las palabras para poder explicar las ideas de forma eficiente por lo que el uso de esta herramienta me ha permitido encontrar nuevas formas de expresión. Enfocándonos a este proyecto, utilizamos ChatGPT únicamente para poder redactar las ideas de forma estructurada. Como se puede ver a lo largo del documento, es un proyecto muy específico que se está trabajando con Home Depot, por lo que la generación de ideas está basada en las necesidades y requerimientos del área de finanzas. Personalmente pienso que siempre debemos verificar las fuentes de donde extraemos información, pero no solo aplica para esta herramienta si no a todas las formas en las que podemos extraer información por lo que debemos ver a la inteligencia artificial como un socio que nos ayude a enfocar nuestros esfuerzos en las actividades que realmente generan valor.

4.2 Reflexión Individual: Jose Andres Espinosa Reinoso

En esta etapa inicial del proyecto, el uso de ChatGPT fue bajo al ser un entregable con información específica de la empresa y del proyecto, en mi caso particular el uso de ChatGPT fue relacionado a aprender y profundizar sobre conceptos técnicos claves del proyecto en particular, ya que la legislación tributaria, los conceptos y requisitos difieren de país a país. Definitivamente para este tipo de consultas, ChatGPT mejora la eficiencia y productividad, sin embargo, siempre es importante solicitar la fuente bibliográfica de la información proporcionada y contrastar.

4.3 Reflexión Individual: Luis Jair Contreras Cervantes

ChatGPT ha sido una herramienta muy útil en este proyecto, ya que la utilicé en dos áreas clave: mejorar la estructura semántica del contenido y comprender conceptos importantes a través de relaciones y ejemplos. Por ejemplo, entiendo la relevancia de la bibliografía en el curso. Después de revisar las lecturas, identifiqué varias citas interesantes para incluir en el desarrollo del entregable. Sin embargo, me resultó complicado crear oraciones que conectaran fluidamente las citas con el desarrollo del caso. En este sentido, herramientas como las inteligencias artificiales generativas pueden facilitar este proceso, permitiendo una mejor integración de las citas sin dejar de lado la bibliografía validada.

4.4 Reflexión Individual: Miguel Angel Lopez Perez

Se utilizó ChatGPT sólo como una fuente de referencia para simular a un participante con mayor experiencia en el tema que comparte sus puntos de vista y que a través de un debate grupal construimos un entregable con diferentes perspectivas, todas encaminadas hacia un mismo objetivo, la administración del cambio.

La inteligencia artificial es una importante herramienta de análisis que se debe usar de manera moderada, ya que todas las ideas son relevantes en un equipo multidisciplinario en el cual nos encontramos y nos desarrollamos día a día. Es decir, el debate nos hace crecer profesionalmente a todos, lo cual significa que entre más uso de razón fomentemos, mejor capacidad de resolución de problemas tendremos. Por lo tanto el uso ético de herramientas de inteligencia artificial tendría como fin potencializar nuestro razonamiento.

4.5 Reflexión Individual: Paola Adriana Millares Forno

ChatGPT es una herramienta que se volvió fundamental en mis trabajos debido a las mejoras en eficiencia y en productividad. Para este trabajo la utilicé para unir la información de distintas fuentes que encontré, así como para la generación de las citas en texto como las referencias. En este caso, ChatGPT me ayudó a organizar la información que previamente había revisado, también le pasé las instrucciones del trabajo y la rúbrica para confirmar la forma en la que necesito la información. Al usar ChatGPT suelo darle roles, le explico quién es, qué quiere lograr y para qué público, para así tener resultados específicos y apegados al contenido que quiero generar. El producto que estamos entregando hace uso de la IA, si bien no es en su totalidad hecho por la misma, esta nos ayuda a tener cierta estructura y nos facilita el acceso a la información. La mejora que veo, es la productividad, nos ayuda a tener grandes resultados en un corto tiempo. El uso de IA siempre puede ser complejo, ya que la información que nos entrega al final es información recopilada de

diversas fuentes. En mi caso lo que suelo hacer para usar IA es que previamente busco mis fuentes o libros y subo estos archivos para que sean la referencia para el uso de información. En caso de pedirle a ChatGPT que busque la información por mí, lo que hago es pedirle la fuente y revisar los datos que me dio, así como la veracidad de las fuentes.

5. Reflexiones sobre los aprendizajes y proceso de colaboración

5.1 Reflexión Individual: Arturo Ocampo Perez

Durante esta entrega del proyecto considero que aprendí que la adaptación es un proceso de suma importancia para asegurar el éxito de cualquier cambio. Entendí la importancia de involucrar a todas las personas interesadas cuando se tiene pensado realizar un cambio para conocer su opinión y trabajar en facilitar el cambio. Personalmente creo que debí comprender las diferentes etapas tenemos cuando hay un cambio. En ocasiones queremos imponer soluciones sin detenernos un minuto a pensar en qué etapa de gestión del cambio se encuentra cada persona y cómo podemos facilitar su proceso. Actualmente, en el puesto que estoy ocupando dentro de la empresa, existen diversos proyectos cuyos principales objetivos son la optimización y automatización de procesos y todos ellos van de la mano con los temas que tratamos en la gestión del cambio. Para la mayoría de las personas siempre es complicado poder superar las barreras y paradigmas que se tienen cuando hay un cambio de cualquier tipo por lo que a través de los conocimientos que adquirí podré facilitar el proceso de transición cuando lleguemos al paso de la implementación.

5.2 Reflexión Individual: Jose Andres Espinosa Reinoso

En la presente entrega, aprendí la importancia de tener un objetivo claro de cambio e involucrar desde una etapa temprana del proyecto a todas las partes interesadas y afectadas por el proceso de cambio. Considero que uno de los principales desafíos es lograr resiliencia frente al cambio del grupo de trabajo, que aborde las dificultades durante la etapa de transición con un claro entendimiento de los beneficios post-implementación, razón por la cual es muy importante la comunicación efectiva y transparente en esta etapa del proyecto. Una acción que considero importante para mejorar el proceso de cambio es incentivar la retroalimentación de los usuarios finales en la etapa inicial, que pueda servir incluso como base para la toma de decisión respecto al cambio. En cuanto al proceso de colaboración del equipo, al ser esta la primera etapa del proyecto, considero que el equipo se continuará consolidando y mejorando la comunicación. Definitivamente lo realizado durante esta entrega del proyecto es totalmente aplicable en futuros proyectos, los conceptos aprendidos pueden ser usados incluso en procesos de cambio más simples que surgen continuamente en mis actividades laborales.

5.3 Reflexión Individual: Luis Jair Contreras Cervantes

En esta entrega entendí la importancia de generar una urgencia del cambio, ya que esto moviliza a las personas a actuar y evitar que se caiga en una resistencia. Incluso se pueden generar condiciones controladas para que los equipos entiendan la urgencia de cambio. Otro aspecto clave de la gestión del cambio es la información porque proporciona claridad,

reduce el miedo y la ansiedad. Al mantener informados a los involucrados sobre los objetivos, el progreso y el beneficio del cambio, facilita una transición fluida y segura. Considero que como equipo podemos pasar por algunos cambios durante este curso para mejorar la colaboración y comunicación. Ajustar la forma en como compartimos las ideas y brindarnos retroalimentación beneficiaria nuestra calidad de trabajo individual y como equipo.

5.4 Reflexión Individual: Miguel Angel Lopez Perez

Aprendí a identificar cuáles son las necesidades de cambio en la organización y promover la participación de los individuos en las decisiones previas al cambio

El mayor desafío fue establecer una buena sinergia en el trabajo de equipo, y que cada aportación de los integrantes para el entregable fuera aprovechado al máximo con el fin de ir mejorando el entendimiento de los conceptos aplicados de la administración del cambio de manera práctica en una organización, para lograr esto se aplicaron de manera colaborativa el uso de los conceptos de confianza, comunicación y necesidad.

Ahora sé que podría comunicar la urgencia del cambio de mejor manera a través de la escucha activa, motivar a los involucrados, monitorizar y evaluar el proceso del cambio. Puedo aplicar lo aprendido en los futuros proyectos a través del análisis FODA para detectar amenazas y oportunidades de una organización y de ahí partir para la mejora a través de un diálogo de urgencia que me permita expresar mi visión de manera convincente y a su vez brindar a las partes interesadas la oportunidad de expresar sus inquietudes.

5.5 Reflexión Individual: Paola Adriana Millares Forno

En esta entrega pude revisar los conceptos sobre el sentido de urgencia y que pasa si no contamos con uno. En la vida diaria muchas veces pensamos que la urgencia es sinónimo de algo negativo, ya que puede ser asociado con problemas o mal desempeño, cuando en verdad la urgencia es una herramienta que en vez de connotar problemas, nos debería llevar a pensar en prioridad. Uno de los mayores desafíos considero que es la formación de un nuevo equipo de trabajo, que si bien, congeniamos de buena manera muy rápidamente, el aprender a trabajar como equipo y entender a las personas siempre es un reto, ya que ningún equipo es igual a otro y siempre se deben generar acuerdos y dinámicas, si bien es retador, no lo veo como un problema. Algo que me hubiera gustado hacer de manera distinta es proponer una sesión apenas se formó el equipo, para así conocernos y no solamente juntarnos para realizar el trabajo. Entender el contexto de las personas hace que seamos más empáticos y el flujo de trabajo sea más simple. En el futuro me gustaría generar espacios de convivencia para poder conocer al equipo, sus fortalezas y cómo podemos mejorar la colaboración.

5.6 Reflexión Grupal

Aprendimos a cómo manejar el sentido de la urgencia del cambio en las organizaciones, esto con la necesidad de establecer un plan de acción dentro de la administración del cambio y transformación de las empresas en función de los objetivos, diseñando una

estrategia con fundamentos teóricos y métodos que reflejen una necesidad de cambio de comportamiento y mentalidad ante la presencia de factores externos e internos que involucran a los colaboradores, es importante conocer las debilidades y amenazas específicas que afectan a cada empleado y en general como organización para mitigar o minimizar la resistencia al cambio.

La forma en que colaboramos debe ser basada en los argumentos sobre la gestión del cambio. Además se debe establecer objetivos claros, adicional a una retroalimentación continua entre los integrantes del equipo. Es necesario construir una confianza sólida fomentando una comunicación efectiva donde se definan claramente los roles y responsabilidades. La aplicación de herramientas de análisis y conceptos de una manera colaborativa nos involucra a trabajar como equipo compartiendo conocimiento y a su vez, aprendiendo de los demás.

6. Referencias

1. EnterpriseAI. (2024, 11 de abril). The Home Depot Extends Relationship with Google Cloud to Drive Innovation in Interconnected Retail. EnterpriseAI.
<https://www.enterpriseai.news/2024/04/11/home-depot-google-cloud-innovation/>
2. Ground News. (2023, 12 de septiembre). Home Depot CEO Touts Company's Innovation and Growth Before Cobb Chamber. Ground News.
<https://ground.news/article/home-depot-ceo-touts-companys-innovation-and-growth-before-cobb-chamber>
3. Kotter, J. P. (2012). Leading Change. Harvard Business Review Press.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblitesm/detail.action?docID=5182145>
4. Mexico Business News. (2024, 3 de abril). Home Depot to Invest MX\$2.8 Billion in Mexico Expansion. Mexico Business News.
<https://mexicobusiness.news/ecommerce/news/home-depot-invest-mx28-billion-mexico-expansion>