

# **Proyecto Final | Mapa de Lienzo**

## **Canvas y Proceso de Gestión del Cambio Lewin**

### **Reingeniería de procesos**

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: FELIPE ARAUX LÓPEZ

ALUMNO: JOSE JOEL LANDEROS SANTOS

FECHA: 17 FEBRERO DE 2025

## **Introducción**

En este ejercicio se aprenderá sobre la aplicación de metodologías clave para analizar y optimizar procesos dentro de una organización, centrándose en el Modelo de Gestión del Cambio de Lewin y el Mapa de Lienzo (Canvas). A través del estudio de un caso en la empresa presentada que en este caso es Viva Aerobus, la falta de claridad en la selección de equipaje genera costos inesperados para los clientes.

En este proyecto, se practicará cómo utilizar el Modelo de Lewin para comprender la necesidad del cambio, implementarlo y consolidarlo dentro de la organización y se empleará el mapa de lienzo (Canvas) para visualizar los elementos clave de la propuesta de mejora, desde la propuesta de valor hasta la relación con los clientes y los recursos necesarios. Este enfoque práctico es esencial para optimizar la toma de decisiones, mejorar la comunicación del servicio y garantizar una experiencia más clara y satisfactoria para los usuarios de dichas empresas.

## **Descripción**

El Mapa de Lienzo (Canvas) es una herramienta visual que permite analizar y estructurar el modelo de negocio de una empresa. Se compone de distintos bloques que representan elementos clave, como la propuesta de valor, segmentos de clientes, canales de distribución, fuentes de ingresos y recursos clave. Al utilizar este modelo, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejora, optimizar la asignación de recursos y diseñar estrategias más efectivas. Comprender el modelo Canvas permite a las empresas estructurar sus operaciones de manera clara, asegurando que cada elemento contribuya a ofrecer un servicio más eficiente y alineado con las necesidades del mercado.

El modelo de gestión del cambio de Lewin es un enfoque estructurado que ayuda a las organizaciones a gestionar y facilitar procesos de transformación y se compone de tres etapas: descongelamiento, donde se identifica la necesidad del cambio y se prepara a la organización para adoptarlo, cambio en la que se implementan nuevas estrategias, herramientas o procesos; y reforzamiento, donde se consolidan las mejoras y se aseguran su estabilidad a largo plazo, este modelo permite minimizar la resistencia al cambio, garantizar una transición fluida y mejorar la adaptación a nuevas dinámicas dentro de una empresa, aplicarlo ayuda a gestionar transformaciones organizacionales de manera eficiente, asegurando que las modificaciones sean sostenibles y generen un impacto positivo.

## **Justificación**

Utilizar Draw.io para la elaboración del Modelo de Gestión del Cambio de Lewin y el Mapa de Lienzo permitió representar las estrategias para la experiencia de compra en la empresa que seleccione. el modelo de Lewin logro identificando los factores que impulsan o frenan la modificación del sistema. Por su parte, el Mapa de Lienzo (Canvas) ayudó a estructurar los elementos clave del problema y la solución propuesta, permitiendo visualizar de forma clara la estrategia a seguir.

## Desarrollo

Empresa seleccionada: Viva Aereobus

### Mala explicación de las opciones de equipaje

Durante el proceso de compra, las opciones de equipaje no están explicadas de manera intuitiva, lo que provoca que los clientes no comprendan las diferencias entre paquetes y tarifas.

### Costos inesperados

Si un pasajero no selecciona su equipaje en el momento de la compra, pero lo agrega más adelante en el proceso (por ejemplo, durante el check-in o en el aeropuerto), el precio puede aumentar considerablemente.

### Información poco accesible

Los detalles sobre el equipaje y sus costos adicionales suelen mostrarse de manera dispersa o en letra pequeña, lo que dificulta la toma de decisiones informadas por parte del usuario.

### Impacto en la experiencia del cliente

La falta de claridad genera frustración en los pasajeros, quienes pueden sentirse engañados o insatisfechos al descubrir que su viaje es más costoso de lo esperado.

### Mapa de Lienzo (Canvas):

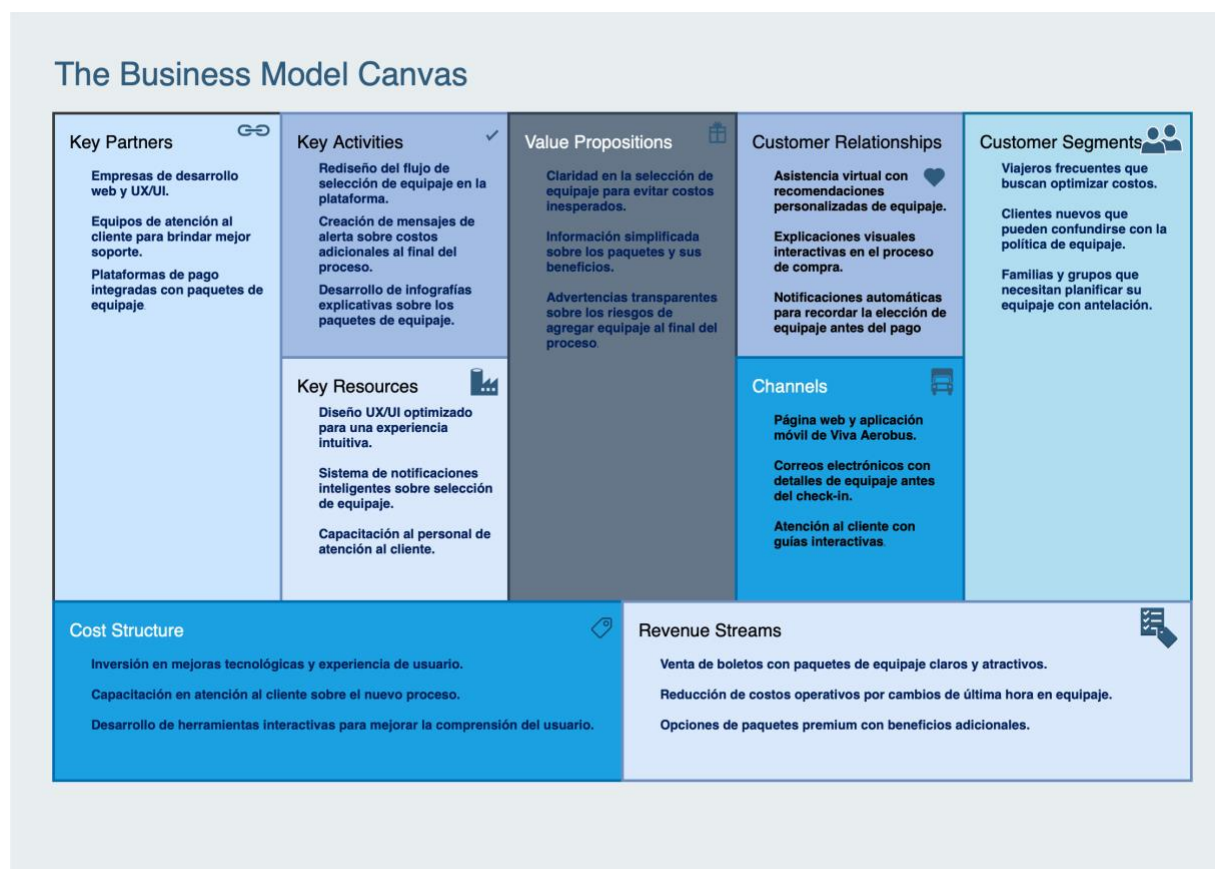


Tabla 1.1 donde nos muestra una tabla de un mapa de lienzo enfocado al problema presentado y realizado con Draw.io.

## Modelo de Gestión del Cambio de Lewin

La tabla 1.2 logra a guiar el proceso de transformación, asegurando que los cambios sean adoptados de manera efectiva por la aerolínea y sus clientes.

### Cadena de valor



Tabla 1.2 Modelo de gestión de cambio de lewin generado usando draw.io.

## Conclusión

Trabajar en el análisis del problema me hizo comprender la importancia de mejorar la comunicación y simplificar el proceso para los clientes y al aprender a usar herramientas como el modelo de Lewin y el mapa canvas facilitó la visualización de los factores que influyen en la experiencia del cliente y las estrategias necesarias para optimizarla.

La dificultad estuvo en identificar los puntos de proponer soluciones claras antes de que los problemas por que aunque la implementación de cambios en procesos establecidos puede estar muy complicado, utilizar metodologías estructuradas logra gestionar de manera mas sencilla la transición y logra mejores resultados y al aplicar estos enfoques no solo beneficia la satisfacción del cliente, sino que también optimiza la transparencia y eficiencia del proceso de compra, asegurando una experiencia más clara y accesible para los clientes.

## Referencias

Busby, N. Smith, R.King, D., Sidhu, R. & Skelsey, D, (2014,3 noviembre). The Effective Change Manager's Handbook: Essential Guidance to the Change Management Body of Knowledge (1.a ed.). Kogan Page. ISBN 978 0 749473082