

# **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: Uziel Abisai Martinez Oseguera.**

**Fecha: 29/05/2023**

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>
MODELO CANVAS.....	4
MODELO DE PROCESO DE GESTIÓN DEL CAMBIO.....	6
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>9</b>

## **Introducción**

En esta actividad, se llevará a cabo el diseño del modelo Canvas y la construcción del proceso de gestión del cambio, tomando como base los resultados obtenidos en las actividades anteriores. El objetivo principal es identificar los elementos clave de viabilidad y rentabilidad en el negocio analizado, así como analizar su interrelación y realizar las adecuaciones necesarias para lograr mejoras.

El modelo Canvas es una herramienta que nos permite describir, analizar y evaluar los elementos esenciales del modelo de negocio de una empresa, incluyendo los aspectos de competencia y diferenciación. A través de este modelo, podremos identificar los procesos y elementos de valor que generan una propuesta sólida para la empresa, así como aquellos cambios que podrían impactar positivamente en su rentabilidad y funcionamiento.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio nos permitirá evaluar cómo las propuestas de valor y los cambios identificados pueden influir en la transformación y agilización de los procesos de la empresa. Este proceso también nos ayudará a identificar a los responsables de tomar decisiones y a determinar la forma en que los cambios se llevarán a cabo.

## **Descripción**

En esta actividad, se utilizarán herramientas como el modelo Canvas y el proceso de gestión del cambio para analizar y mejorar el modelo de negocio de la empresa seleccionada en las actividades anteriores. El modelo Canvas nos ayudará a visualizar los elementos clave del negocio, 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.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio nos permitirá identificar los cambios necesarios en los procesos de la empresa para lograr una mayor rentabilidad y eficiencia. Se seleccionarán al menos dos cambios relevantes, y se aplicará un modelo de gestión del cambio, como el modelo Lewin o Kotter, para implementarlos de manera efectiva.

## **Justificación**

La implementación de un modelo Canvas y un proceso de gestión del cambio resulta crucial en el entorno empresarial actual. Estas herramientas nos permiten identificar las áreas de mejora en el modelo de negocio, así como los cambios necesarios para adaptarse a un entorno empresarial en constante evolución.

El modelo Canvas nos ayuda a visualizar de manera clara y concisa los diferentes componentes del negocio, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora y la generación de propuestas de valor. Además, nos permite analizar la competencia y la diferenciación, lo cual es fundamental para destacar en un mercado competitivo.

Por otro lado, el proceso de gestión del cambio nos proporciona una estructura sólida para implementar los cambios necesarios en la empresa. Estos cambios pueden involucrar nuevas estrategias, procesos más eficientes, mejoras en la comunicación interna o cualquier otra iniciativa que ayude a impulsar el crecimiento y la rentabilidad de la organización.

## **Desarrollo**

### **Modelo Canvas**

#### **Modelo Canvas - Área de Óptica en Coppel: Proceso de Venta de Lentes**

1. Segmentos de Clientes:

- Clientes que necesitan corrección visual (miopía, hipermetropía, astigmatismo, etc.).
- Clientes que buscan lentes de sol y accesorios ópticos.

2. Propuesta de Valor:

- Amplia variedad de lentes y monturas de calidad.
- Exámenes de la vista precisos y personalizados.
- Asesoramiento experto en la selección de lentes.
- Atención al cliente excepcional.

3. Canales:

- Tiendas físicas de Coppel.
- Sitio web de Coppel para la venta en línea.
- Personal de óptica para atención presencial y asesoramiento.

4. Relaciones con Clientes:

- Atención personalizada y amigable.
- Servicio de postventa y atención de reclamos.
- Comunicación regular para promociones y recordatorios de exámenes visuales.

5. Fuentes de Ingresos:

- Venta de lentes, monturas y accesorios ópticos.
- Servicios de exámenes visuales.
- Ventas adicionales mediante promociones y ventas cruzadas.

6. Recursos Clave:

- Personal capacitado en óptica.
- Infraestructura física (tiendas, consultorios ópticos).
- Tecnología para exámenes visuales y sistemas de gestión.

7. Actividades Clave:

- Exámenes de la vista precisos y detallados.
- Selección y recomendación de lentes y monturas adecuados.
- Ensamblaje y ajuste de lentes.
- Atención al cliente y servicio postventa.

8. Socios Clave:

- Proveedores de lentes, monturas y accesorios ópticos.
- Especialistas en óptica para exámenes visuales.

9. Estructura de Costos:

- Costos de adquisición de productos ópticos.
- Costos de personal y capacitación.
- Costos de infraestructura y tecnología.

10. Actividades de Alianza:

- Colaboración con fabricantes de lentes para ofrecer productos exclusivos.
- Alianzas estratégicas con médicos y clínicas oftalmológicas para servicios de referencia y exámenes especializados.

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

### **1. Preparación y Evaluación:**

- Identificar la necesidad de cambio y los objetivos esperados.
- Analizar el impacto del cambio en la organización y los stakeholders involucrados.
- Realizar un análisis de riesgos y oportunidades.
- Establecer un equipo de gestión del cambio responsable.

### **2. Diseño del Cambio:**

- Definir la visión y los valores del cambio.
- Desarrollar estrategias y planes de acción para implementar el cambio.
- Identificar los recursos necesarios y asignar responsabilidades.
- Comunicar y generar compromiso con el cambio entre los miembros de la organización.

### **3. Comunicación y Participación:**

- Crear un plan de comunicación que informe a todos los niveles de la organización sobre el cambio propuesto.
- Fomentar la participación activa de los empleados y stakeholders en el proceso de cambio.
- Brindar oportunidades para discutir inquietudes, proporcionar retroalimentación y resolver dudas.

### **4. Capacitación y Desarrollo:**

- Identificar las habilidades y conocimientos necesarios para adaptarse al cambio.
- Diseñar programas de capacitación y desarrollo para cerrar brechas de habilidades.
- Brindar apoyo individualizado a los empleados durante el proceso de cambio.

### **5. Implementación del Cambio:**

- Ejecutar los planes de acción y estrategias definidos en la etapa de diseño.



- Supervisar y monitorear el progreso del cambio.
- Realizar ajustes y correcciones según sea necesario.
- Mantener una comunicación continua y transparente durante todo el proceso.

6. Evaluación y Aprendizaje:

- Evaluar los resultados y efectos del cambio implementado.
- Identificar lecciones aprendidas y mejores prácticas.
- Realizar ajustes en los procesos y procedimientos según la retroalimentación recibida.
- Celebrar los logros y reconocer el esfuerzo de los involucrados.

## **Conclusión**

En conclusión, el diseño del modelo Canvas y la implementación de un proceso de gestión del cambio son herramientas fundamentales para evaluar y mejorar el modelo de negocio de una empresa. Estas actividades nos permiten identificar los elementos clave del negocio, anal

## Referencias

No hay referencias.