



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Kanban como herramienta clave para mejorar la colaboración, adaptación al cambio y valor al cliente en las organizaciones

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Negocios Internacionales

Estudiantes: Ingrid Michell Tenjo Hernandez
Tutor: Natalia Ortiz Luna
Opción de trabajo de grado Seminario-Diplomado
2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, quienes han sido mi mayor fortaleza a lo largo de este camino. Gracias por su amor, paciencia, apoyo incondicional y por creer en mí incluso en los momentos en los que yo mismo dudé. Cada palabra de ánimo, cada consejo y cada sacrificio que han hecho por mí se ven reflejados en este logro.

A ellos, que me han acompañado en cada paso, les entrego este trabajo como muestra de gratitud por todo lo que han hecho, por motivarme a seguir adelante y por enseñarme que los sueños sí se cumplen con esfuerzo y dedicación. Este logro también es suyo.

Agradecimientos

Deseo agradecer especialmente a mi familia por su apoyo constante durante todo este proceso. Su paciencia, motivación y confianza en mí fueron fundamentales para seguir adelante y terminar este trabajo.

De igual manera, expreso mi agradecimiento a la Universidad Uniremington, por brindarme las herramientas, acompañamiento académico y el espacio necesario para desarrollar este proyecto. Su orientación y recursos fueron clave para mi formación y para la realización de este trabajo de grado.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Palabras claves	6
Pregunta orientadora de la búsqueda.....	7
Metodología de búsqueda de la información.....	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	11
Conclusiones.....	17
Referencias	18
Lista de imagenes.....	20

Resumen

El presente trabajo analiza la influencia de la metodología Kanban en las organizaciones, especialmente en la generación de valor para el cliente, la mejora de la colaboración interna y el fortalecimiento de la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno. A partir de una revisión teórica y de un ejemplo práctico, se identifica que muchas organizaciones presentan dificultades relacionadas con la falta de claridad en las tareas, la asignación de responsabilidades y el seguimiento del trabajo.

Durante el desarrollo del trabajo se evidenció que uno de los problemas más comunes en las organizaciones es la falta de claridad sobre quién debe realizar una tarea y en qué etapa del proceso se encuentra. Esta situación genera confusión, retrasos y desorganización. Kanban se presenta como un método visual que permite identificar de forma clara qué tareas están pendientes, cuáles se encuentran en proceso y cuáles ya se han finalizado, facilitando así el seguimiento del trabajo y la comunicación entre los equipos.

En la parte práctica del trabajo se elaboraron tableros Kanban para mostrar cómo puede aplicarse esta metodología en una empresa real. Estos tableros permitieron visualizar la distribución de tareas, los responsables de cada actividad, el estado de avance y los posibles puntos de retraso. De esta manera, se demuestra que una herramienta sencilla como Kanban puede mejorar el flujo de trabajo y la organización interna sin necesidad de utilizar tecnología avanzada.

Finalmente, se demostró que Kanban sirve mucho para que una organización trabaje de forma más ordenada. Kanban ayuda a que la organización sepa qué tienen que hacer y cómo va avanzando cada tarea. Esto hace que la metodología sea más fácil de implementar y muy

beneficiosa, especialmente para organizaciones que buscan mejorar su rendimiento sin complicarse con sistemas muy avanzados. También esto ayuda a que el cliente reciba una atención más rápida y de mejor calidad, ya que los procesos internos se vuelven más ordenados y eficientes.

Palabras claves

Metodología Kanban, valor al cliente, adaptación al cambio, gestión de proyectos, mejora continua.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo influye la implementación de la metodología ágil Kanban en las organizaciones para generar mayor valor para el cliente, mejorar la colaboración interna y fortalecer la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno?

En el contexto actual, las organizaciones deben enfrentarse a cambios constantes, clientes que exigen respuestas más rápidas y mercados cada vez más dinámicos. Sin embargo, muchas empresas aún utilizan métodos tradicionales de trabajo que resultan rígidos y poco flexibles, lo que dificulta su capacidad para adaptarse y mantener un buen nivel de competitividad. Según (Rigby, Sutherland y Takeuchi, 2016), los enfoques convencionales suelen generar respuestas lentas y una limitada capacidad de ajuste frente a entornos cambiantes.

Las organizaciones que experimentan estos cambios constantes pueden presentar problemas como retrasos en las actividades, falta de comunicación, dificultades en la organización de las tareas e incluso duplicación de esfuerzos. Estas situaciones afectan negativamente la productividad y generan estrés, cansancio y confusión entre los trabajadores, lo que a su vez disminuye el valor entregado al cliente y la competitividad de la organización, tal como lo señalan (James P. Womack , Daniel T. Jones, 2010).

Además, cuando no existe un sistema visual ni una forma organizada de gestionar el trabajo, los equipos no operan con claridad, ya que no pueden identificar fácilmente qué actividades están pendientes, cuáles deben priorizarse o qué tareas dependen de otros procesos. De acuerdo con (Goldratt, 1990), la falta de control del flujo de trabajo impacta de manera negativa la productividad y los tiempos de entrega.

Esta situación constituye un problema real y significativo para las organizaciones, ya que afecta tanto la calidad del trabajo interno como el valor entregado al cliente. Por esta razón, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo influye la implementación de la metodología ágil Kanban en las organizaciones para generar mayor valor para el cliente, mejorar la colaboración interna y fortalecer la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno?

Ante esta problemática, surge la necesidad de utilizar herramientas ágiles que permitan enfrentar estos desafíos. La metodología Kanban se destaca por su capacidad para organizar visualmente las tareas, facilitar el control del flujo de trabajo y permitir una adaptación continua frente a los cambios del entorno, convirtiéndose en una alternativa viable para mejorar el desempeño organizacional (ANDERSON, 2010).

Metodología de búsqueda de la información

Después de definir el problema de investigación, se realizó una búsqueda de información orientada a identificar conceptos, teorías y antecedentes relacionados con la metodología Kanban y su aplicación en las organizaciones, así como su aporte a la mejora de la eficiencia organizacional. Para ello, se consultaron diversas fuentes académicas y digitales, entre ellas Google Académico, Scribd, SafetyCulture, Kanban Tool y el (Sistema de Bibliotecas Uniremington, s.f.), con el objetivo de obtener información confiable y actualizada.

Esta primera revisión permitió adquirir una comprensión general del tema e identificar los principales conceptos que explican el funcionamiento de la metodología Kanban. Posteriormente, la búsqueda se delimitó al periodo comprendido entre los años 2020 y 2025, con el fin de analizar estudios recientes que evidenciaran la evolución y aplicación de Kanban en diferentes contextos organizacionales.

Durante esta etapa se utilizaron palabras clave relacionadas con valor al cliente (Paredes, 2024) (Delgado, 2024), adaptación al cambio (Márquez, 2025), gestión de proyectos (Mar & Martins, 2025) y mejora continua (Kanban tool). Lo que permitió obtener una amplia cantidad de resultados entre libros, artículos científicos, trabajos de grado y documentos especializados en metodologías ágiles y mejora de procesos. Esta amplitud de información evidenció la relevancia y vigencia del tema en el ámbito académico y empresarial.

Finalmente, para seleccionar la información más pertinente, se establecieron criterios de relevancia temática, claridad conceptual y relación directa con la pregunta orientadora del trabajo. Se priorizaron publicaciones recientes y fuentes académicas confiables, lo que permitió

analizar, comparar y sintetizar la información obtenida, identificando los principales beneficios y algunas limitaciones de la metodología Kanban en las organizaciones.

Sustentación teórica de la pregunta

En el entorno empresarial actual, las organizaciones buscan constantemente mejorar la organización del trabajo, la coordinación entre sus áreas y la atención al cliente. La metodología Kanban ofrece una forma visual y flexible de gestionar tareas y adaptarse a los cambios. A partir de esta reflexión se llevó a cabo la siguiente pregunta orientadora: **¿Cómo influye la implementación de la metodología ágil Kanban en las organizaciones para generar mayor valor para el cliente, mejorar la colaboración interna y fortalecer la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno?**

La metodología Kanban se fundamenta en la visualización del trabajo y en la gestión de actividades. De acuerdo con (ANDERSON, 2010), Kanban permite mejorar la coordinación entre las personas al hacer visibles las tareas, sus estados y los posibles bloqueos dentro del proceso, lo que facilita la comunicación y el trabajo colaborativo. Esta visibilidad contribuye a que los equipos comprendan con mayor claridad qué actividades deben realizar, quién es responsable de cada una y en qué etapa del proceso se encuentra cada tarea.

Desde la perspectiva del valor al cliente, la implementación de Kanban contribuye a la reducción de los tiempos de espera y a la eliminación de actividades que no generan valor. Al optimizar el flujo de trabajo, los productos y servicios pueden entregarse de manera más oportuna y con menos errores, lo que incrementa el nivel de satisfacción del cliente. Asimismo, la flexibilidad del método permite realizar ajustes continuos frente a los cambios del entorno, fortaleciendo la capacidad de adaptación de las organizaciones.

En consecuencia, la metodología Kanban no solo actúa como una herramienta de organización del trabajo, sino también como un enfoque de gestión que impacta directamente en la eficiencia interna, la colaboración entre los equipos y la calidad del valor entregado al cliente. De esta manera, se da respuesta a la pregunta orientadora planteada en el presente trabajo de grado.

IMAGEN 1

Título	Proyectos	Personas asignadas	Prioridad	Siguiente actividad	Etiquetas
Cotización y seguimiento comercial	PROYECTO STELAR	P Y	★★★★	⌵	cambios solicitados
Gestión de inventarios	PROYECTO EMPAQUE	H J	★★★★	⌵	hecha
Preparación y despacho de pedidos	PROYECTO EMPAQUE	J jhon castillo	★★★★	⌵	hecha
Recepción y registro de mercancía	PROYECTO STELAR	P patricia hernandez	★★★☆☆	⌵	en progreso
Atención y asesoría a clientes	PROYECTO STELAR	Y yeimmi hernandez	★★★☆☆	⌵	aprobado

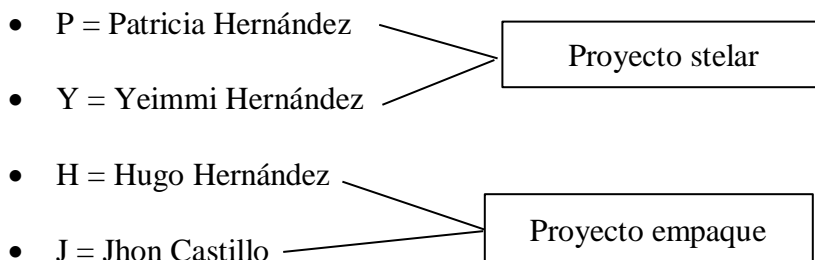
Fuente: Elaboración propia

En la **primera columna** se presenta el nombre de cada tarea que debe realizar la organización, entre las cuales se encuentran: cotización y seguimiento comercial, gestión de inventarios, preparación y despacho de pedidos, recepción y registro de mercancía y atención y asesoría a clientes. Esta columna permite identificar rápidamente qué trabajo se está gestionando.

En la **segunda columna** se indica el área a la que corresponde cada tarea.

- **PROYECTO STELAR:** Corresponde al área de oficina y atención al cliente, entre otras actividades administrativas.
- **PROYECTO EMPAQUE:** Corresponde al área de bodega, entrega de mercancía y conteo de inventarios.

La **tercera casilla** indica quiénes son los responsables de cada actividad, utilizando las siguientes abreviaturas:



La asignación de responsabilidades se realiza de la siguiente manera:

- P y (Y) → Cotización y seguimiento comercial
- H y J → Gestión de inventarios
- J → Preparación y despacho de pedidos
- P → Recepción y registro de mercancía
- Y → Atención y asesoría a clientes

Esta información facilita identificar quién debe ejecutar o supervisar cada tarea dentro del proceso.

La **cuarta casilla** representa la urgencia o importancia de cada actividad mediante el uso de estrellas. Tres estrellas indican **prioridad alta**, dos estrellas corresponden a **prioridad media** y una estrella señala **prioridad baja**. Este elemento permite organizar el tiempo de trabajo y determinar qué actividades deben atenderse primero.

La **última casilla**, correspondiente a las etiquetas, muestra el estado actual de cada actividad:

Cambios solicitados: La tarea debe corregirse.

Hecha: La tarea ya se completó.

En progreso: La actividad se encuentra en ejecución.

Aprobado: La tarea fue revisada y aceptada.

Estas etiquetas permiten que el equipo conozca con claridad en qué etapa se encuentra cada proceso.

En conjunto, este tablero Kanban facilita la visualización de la organización de las tareas, la claridad en la asignación de responsabilidades, el control de tiempos y prioridades, una mejor coordinación interna y un seguimiento preciso del estado de cada actividad.

IMAGEN 2



Fuente: Elaboración propia

TAREAS (To Do)

En esta columna se evidencian las tareas que aún no han iniciado, pero que deben ejecutarse según la responsabilidad, la fecha y la prioridad asignada.

EN PROCESO

En esta columna se ubican las tareas que ya se están realizando. En el caso de la actividad de cotización y seguimiento comercial, se identifica que se encuentran en proceso de ajustes o cambios, los cuales pueden deberse a retrasos o actividades pendientes.

APROBADO

En esta tercera columna se registran las tareas que ya fueron realizadas y revisadas, pero que aún no se consideran finalizadas dentro del proceso.

HECHO

En la última columna se presentan las tareas completamente finalizadas y aprobadas, lo que indica que el proceso ha concluido de manera satisfactoria.

Se evidenció de manera práctica la aplicación de la metodología Kanban, la cual se implementó en una organización dedicada a actividades comerciales y operativas, relacionada con la atención al cliente, la gestión de inventarios y el despacho de pedidos. Esta organización presenta dificultades comunes, como la acumulación de tareas, falta de claridad en las responsabilidades y problemas de seguimiento del estado de las actividades.

Para ello, se diseñó un tablero Kanban que permitió organizar las tareas según su estado (pendiente, en proceso, aprobado y hecho), asignar responsables y establecer niveles de prioridad. El uso del tablero facilitó la visualización del trabajo, mejoró la coordinación entre las áreas involucradas y permitió identificar cuellos de botella en los procesos.

Este ejemplo demuestra cómo la aplicación de Kanban puede adaptarse a organizaciones reales, incluso sin el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, generando beneficios tanto a nivel interno como en la atención y satisfacción del cliente.

Conclusiones.

A partir del análisis realizado, se concluye que la metodología Kanban influye de manera positiva en las organizaciones al contribuir a la generación de mayor valor al cliente, mejorar la colaboración interna y fortalecer la capacidad de adaptación al cambio. La visualización del trabajo permite reducir la confusión en las tareas y optimizar el flujo de los procesos, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa.

Asimismo, Kanban facilita el trabajo colaborativo, ya que promueve la transparencia y la comunicación entre los miembros del equipo, permitiendo que todos conozcan el estado real de las actividades y sus responsabilidades. Finalmente, su flexibilidad posibilita realizar ajustes continuos frente a los cambios del entorno, convirtiéndola en una herramienta útil para las organizaciones que buscan responder de manera ágil a las demandas del mercado y a las expectativas del cliente.

En conclusión, la metodología Kanban se consolida como una metodología sencilla pero efectiva, capaz de generar mejoras significativas para las organizaciones en la entrega de valor al cliente y en la gestión empresarial.

- **Referencias**

- ANDERSON, D. J. (2010). KANBAN. ESTADOS UNIDOS DE AMERICA: blue hole press.
- Delgado, p. g. (16 de octubre de 2024). Clientify. Obtenido de valor al cliente: <https://clientify.com/blog/crm/que-es-valor-para-cliente>
- Garcia Melendez, L. P. (2024 de septiembre de 2024). Importancia del Entorno en la Operación de las Empresas. Obtenido de linked in: <https://www.linkedin.com/pulse/importancia-del-entorno-en-la-operaci%C3%B3n-de-las-garc%C3%ADa-mel%C3%A1ndez-1wege/>
- Goldratt, E. (1990). The Goal A Process of Ongoing Improvement. North River Press.
- HILLÓN ARIAS, H. A. (2023). LAS METODOLOGÍAS MÁS UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/01cd73bf-f2fb-4f69-9c3e-51cd6e246e5a/content>
- James P. Womack , Daniel T. Jones. (9 de agosto de 2010). Lean Thinking. Obtenido de FORBES: <https://forbes.es/empresas/780252/los-10-mayores-riesgos-que-enfrentan-hoy-las-empresas-y-organizaciones/>
- kanban tool. (s.f.). Reconocer las Oportunidades de Mejora. <https://kanbantool.com/es/guia-kanban/fundamentos-de-kanban/mejoramiento-continuo>.
- la guia oficial del metodo kanban. (2021). Obtenido de metodologia kanban: https://resources.kanban.university/wp-content/uploads/2021/08/The-Official-Kanban-Guide_Spanish_A4.pdf

- mar, & Martins, J. (19 de enero de 2025). asana. Obtenido de kanban es la gestion de proyectos: <https://asana.com/es/resources/what-is-kanban>
- Márquez, M. (27 de abril de 2025). Scribd. Obtenido de Gestión delCambio conKanban: <https://es.scribd.com/document/854682748/Gestion-del-cambio-con-Kanban#page=2>
- Paredes, R. (31 de mayo de 2024). SafetyCulture. Obtenido de Método 4: <https://safetyculture.com/es/temas/kanban>
- Rigby, Sutherland y Takeuchi. (2016). Embracing Agile. Harvard Business Review.
- Sistema de Bibliotecas Uniremington. (s.f.). Obtenido de biblioteca uniremington: <https://www.uniremington.edu.co/biblioteca/>
- stepanets, a. (25 de febrero de 2025). GANTTPRO. Obtenido de Método Kanban: <https://blog.ganttpro.com/es/metodo-kanban-para-mejorar-el-flujo-de-trabajo-1/>

Lista de imágenes

Imagen 1 pág. 12

Imagen 2 pág. 14