



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

Proyectos Seminario de grado Crehana en Transformación e Innovación Digital

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de ingenierías.  
Especialización en transformación digital productiva.

Diego Fernando Rincón Sánchez.  
Alejandro Arango Correa.  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024.

## Tabla de Contenidos

Proyecto final - Transformación Digital para líderes .....	3
Proyecto final - Introducción a las metodologías de innovación .....	8
Proyecto final - Herramientas de innovación digital con Vuca .....	11
Proyecto final - Transformación digital: Acelera tu empresa .....	16

## **PROYECTO FINAL - TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LÍDERES**

### **PARTE 1: Define la cultura de tu organización o empresa**

Para este avance, deberás enlistar 5 puntos por cada tema para poder conocer en qué punto se encuentra tu organización

¿Cuáles son las características digitales de tu organización (menciona al menos 3)?

1. Cuenta con canales de comunicación directa a través de WhatsApp y Correo Electrónico que permiten que la organización se haga más cercana a las personas y a la necesidad de inmediatez
2. Presencia en la red social Instagram, donde se publica entre una y dos veces semanales. Adicionalmente, se está planificando la incursión en TikTok a través de videos que permitan hacer promoción a nuestros servicios
3. Página web

Menciona hasta 5 compromisos de los líderes de tu organización con la transformación digital

1. Revisión constante de tendencias digitales, que permitan la creación de contenido para redes sociales adecuados a los gustos y preferencias de los clientes
2. Realizar cursos sobre actualización digital para tener un adecuado manejo de los medios digitales que son empleados al interior de la empresa
3. Sesiones semanales de planificación de contenido digital. En esta sesión se discute también el resultado de la revisión de tendencias
4. Estar al día con los modelos de trabajo digital y dar pie para que estos modelos puedan integrarse a los modelos ya existentes, como lo es, por ejemplo, el trabajo remoto
5. Espíritu autocrítico y de transformación personal constante, de emplear las tecnologías con las que cuenta la empresa

## **PARTE 2: Define de acuerdo a las necesidades de tu organización**

### ¿Cuál es la misión de tu empresa?

La empresa de consultoría SuperProf, especializada en la prestación de servicios profesionales de consultorías a diferentes organizaciones públicas y privadas a nivel nacional, tiene como principal ventaja competitiva su capacidad de adaptarse a las necesidades de las organizaciones consultantes debido a sus profesionales especializados para áreas como Derecho, Contaduría, Marketing y Comunicaciones, Estrategias y Administración, entre otros.

### ¿Cuáles son los elementos clave de la cultura digital?

La cultura digital de la organización está centrada en la capacidad de brindar soluciones a los diversos problemas profesionales que experimenta una organización, ligada a la identidad de la marca, de estar siempre prestos y ayudar a otras empresas u organizaciones a crecer exponencialmente. Se adapta siempre a una constante actualización de contenidos digitales; valiéndose de esta para el crecimiento constante de la empresa, posicionándose por encima de otras empresas que ofrecen servicios similares.

### ¿Si pudieras armar desde cero tu equipo ideal, como lo harías? (prioriza los puntos)

De tener la posibilidad de crear un equipo desde cero, crearía un equipo capacitado en liderazgo, donde todos los miembros sean personas con nociones y espíritu de liderazgo, de forma tal que la empresa se enfrente cada momento a retos de transformación propuestos por los miembros de la organización; esto requiere también un alto grado de compromiso y pertenencia por la organización, por lo que sería ideal seleccionar una serie de personas con integridad personal y cercanas a los principios que se propone la empresa. También implicaría un alto apetito de conocimiento por las tendencias vigentes y por la transformación tecnológica que se demanda en los medios digitales.

## **PARTE 3: ¿Cuáles son las características que deberías buscar en un líder para asegurar el éxito de la transformación digital en tu organización y de qué manera**

**las podemos aplicar?** Descríbelo en 300 palabras máximo (toma en cuenta las habilidades académicas, personalidad y estilo de liderazgo)

El líder para mi organización es una persona con integridad personal; una persona que esté en capacidad de sortear situaciones como las que propone el mundo digital, siempre con decisiones firmes y buscando siempre el mayor beneficio para el desarrollo de la organización y la estabilidad de aquellas personas que hacen parte de esta.

Es también una persona que desee aprender siempre, que cuente con la disposición para capacitarse en nuevos métodos, en nuevas alternativas y en nuevas tecnologías que se van integrando a la empresa; pero que también esté en capacidad de proponer estos cambios, acompañando y asistiendo aquellas personas que no cuentan con la destreza para entender fácilmente estos sistemas.

Siempre es ideal que esta persona cuente con herramientas adquiridas a través de otras personas, pero que se cuestione el origen y los fundamentos de estas herramientas, así como las posibilidades de adaptación que estas tengan de acuerdo a las necesidades específicas de la organización.

Aunque esta persona cuente con grandes aptitudes, es siempre necesario que esté presto y dispuesto a escuchar a otras personas que puedan aportar, independientemente de si tienen un nivel menor dentro de la organización.

#### **PARTE 4: Similitudes entre Spotify e ING.**

¿Qué tienen en común los procesos de transformación digital de ambas empresas?

Ambos buscan agilidad en los procesos; esto lo buscan a través de la división de las tareas de la organización en escuadrones, con un número específico de personas; de forma tal que esto brindara mayor autonomía y agilidad en el desarrollo de las tareas encomendadas a cada equipo, conformado por personas especializadas para desarrollar funciones correspondientes.

¿Cuáles diferencias?

La principal diferencia es que se desarrollan en entonces sumamente diferentes; por lo que han debido enfrentar retos y situaciones que los ponen en lugares muy diferentes; en razón de esto, han debido crecer hacia lugares sumamente diferentes.

Para ING se ha hecho mucho más complejo el tema de la estructura organizativa, puesto que los Silos dificultaban la agilidad; también para ING fue posible trabajar con personas de mayor edad, puesto que les fue simple adaptarse al nuevo modelo, contrario a lo que se veía desde Spotify, donde sus colaboradores eran personas más jóvenes.

Ambos ejemplos muestran bien la importancia de la agilidad en la organización del trabajo, ¿cuáles son los elementos que favorecen la agilidad de una organización, o como se puede lograr esa agilidad?

Esta agilidad se hace posible transformándose para adecuarse a las necesidades específicas del medio en el que se desenvuelve la organización; es decir, mi organización deberá tener la capacidad de reconocer su entorno para poder saber qué puede hacer para lograr esta agilidad, que varía dependiendo del contexto.

### **PARTE 5: Es momento de crear tu plan**

De acuerdo a los avances que realizaste, queremos que crees tu plan de transformación digital, recuerda que los puntos anteriores son la base para conseguir un modelo adecuado a las necesidades de tu organización/empresa.

Para esta etapa es necesaria la creación de la estrategia que mejor se adapte a las necesidades que encuentres. Constrúyela en un texto de 300 a 500 palabras.

El paso 1 será enlistar tres acciones que los líderes pueden tomar de manera inmediata para lograr el proceso de transformación

1. Capacitarse en liderazgo, toma decisiones y en tecnologías emergentes
2. Crear equipos de trabajo que permitan una mejor integración de las tareas y mayor efectividad en la solución de problemas
3. Adoptar canales de comunicación en tiempo real que permitan un informe constante del estado de los servicios

El paso 2 será describir cuáles son las necesidades de tu organización en la transformación digital

La principal necesidad es el desconocimiento y descontextualización de las personas en el entorno laboral; dicho esto, será crucial capacitar al equipo de trabajo de la empresa en el funcionamiento de estas tecnologías, que permita que los miembros de la organización hagan un uso adecuado de ellas.

Otra necesidad corresponde al uso inadecuado que se da de las herramientas tecnológicas, omitiendo, por ejemplo, la sistematización de ciertos productos por situaciones de desinterés por parte de los colaboradores, al sentir que estas sistematizaciones complejizan el desarrollo de sus tareas.

Por último, describe cómo podrías aplicar algunas de las acciones que tomaron las empresas Spotify e ING para que tu organización logre el éxito en este proceso de transformación digital.

Una transformación en la estructura organizativa es una de las principales acciones que se podría aplicar, esta realizada en acompañamiento con el equipo de recursos humanos, puesto que será importante reconocer las aptitudes de cada miembro de los equipos a formar. Dado que nuestra organización no tiene el tamaño de organizaciones como ING o Spotify, será necesario replantearse: 1. Cuántos y qué equipos serán necesarios para suplir las necesidades; 2. Cómo se realizará la reacomodación para que no resulte perturbadora para los colaboradores de la empresa; 3. Revisar si es necesario contratar a más personas o reacomodar ciertos sectores, de forma tal que las personas continúen realizando las tareas para las cuales fueron contratadas.

Además, es necesario implementar una persona experta en TI que pueda orientar la toma de decisiones al interior de la organización, así como el acompañamiento a los demás colaboradores en el manejo y utilización de estos recursos; de forma tal que se pueda incluso modificar el catálogo de servicios que se ofrece a los clientes, estando estos también adecuados a los requerimientos TI que demanda la humanidad.

## PROYECTO FINAL - INTRODUCCIÓN A LAS METODOLOGÍAS DE INNOVACIÓN

### Mis usuarios

Son empresas tanto públicas como privadas interesadas en mejorar los servicios que prestan a sus clientes o usuarios Utilizan mi servicio cuando requieren acompañamiento en sus procesos de mejora o cuando necesitan una asesoría en áreas como Derecho, Contaduría, Marketing y Comunicaciones, Estrategias y Administración, entre otros La experiencia con mi servicio es generalmente buena y aportante tanto para el cliente como para nosotros como empresa; realizamos siempre un proceso de acompañamiento constante que nos permite mantener una comunicación activa con los clientes, brindando continuidad en los procesos; sin embargo, estamos creciendo para adaptarnos a los avances y las necesidades digitales de nuestros clientes.

### Tipo de innovación a implementar

#### Configuración

Modelo de negocio	Estructura	Red	Proceso
SuperProf tiene altas posibilidades de crecimiento en el mercado puesto que la demanda de este tipo de servicios se mantiene y se proyecta	Se pueden implementar procesos de capacitación en liderazgo a los profesionales de la empresa	Las alianzas con otras empresas que presten servicios que nuestra empresa no presta	Implementación de procesos más ágiles para dar cumplimiento a las funciones de la empresa

Experiencia

Servicio	Marca	Canal	Clientes
Brindando las consultorías y las soluciones que requiere para su funcionamiento	Así como contamos con una oficina, la marca se ha posicionado con el uso de redes sociales	Acortar el tiempo de respuesta a los mensajes o solicitudes de los clientes. Creación de una página web con chat bot	Acercarse a ellos a través de redes sociales con la creación de dinámicas y más

Oferta

Desempeño	Sistema
Una oficina más grande que permita recibir y atender más personas	Procurar una página web que permita a los clientes un acercamiento a la empresa

**Entendimiento de mis usuarios**Entendimiento

*¿A quiénes evaluaré?*

Principalmente a los clientes actuales de la empresa, que contratan las principales áreas que se manejan. Adicionalmente, también pueden ser evaluables posibles clientes.

*Herramientas o métodos*

Se realizará una entrevista virtual vía zoom a dos clientes

*Objetivo de la investigación*

Conocer las percepciones de las empresas clientes sobre la prestación de los servicios, para la identificación de los puntos más débiles y las posibilidades de crecimiento

Entendimiento: Aplicación

1. Agilidad en los canales de comunicación nos permitirá que los clientes se sientan más atendidos
2. Acortar los procesos de comunicación, tratando de percibir más efectivamente las necesidades del cliente, de forma tal que se pueda atender con mayor prontitud la situación
3. Mayor calidad humana en momentos de tensión por exceso de trabajo
4. Implementar procesos digitales y capacitar a las empresas en estos servicios electrónicos, de forma que se de una mayor digitalización a los procesos internos de cada empresa

### **Análisis de información**

#### Mapa de afinidad

AGILIDAD	DIGITALIZACIÓN	RECURSOS HUMANOS
Mejorar los tiempos de respuesta en los canales de comunicación	Implementar herramientas digitales para los procesos	Capacitaciones para el manejo de las emociones en situaciones de estrés
Ampliar los canales de comunicación	Brindar asesorías sobre digitalización a los clientes	Mejorar la comunicación interna de la empresa
Recortar etapas en el proceso		

### **Ideas y prototipos**

#### Ideas

1. Implementar procesos de capacitación para la digitalización de la empresa

Contratar un experto en Tech para hacer transformación y digitalización de la empresa

## PROYECTO FINAL - HERRAMIENTAS DE INNOVACIÓN DIGITAL CON VUCA

### Avance 1: Establece tu problemática a resolver y meta

**Antes:** Delimita el problema que quieres resolver a través de tu workshop, seleccionando el framework correspondiente. Enseguida, escribe en el Mapa de Stakeholders aquellos actores que, idealmente, involucrarías en tu sesión de innovación.

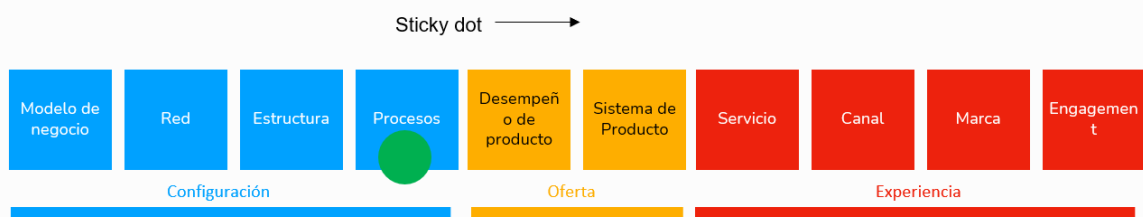
#### Problemática

Nuestra marca realiza procesos de acompañamiento a diversas entidades del sector público y privado en diversas áreas, entre esas, la transformación de los procesos de comunicación interna para mejorar la productividad y el rendimiento. Sin embargo, muchas de estas empresas no han logrado implementar estos procesos en sus empresas

#### Meta

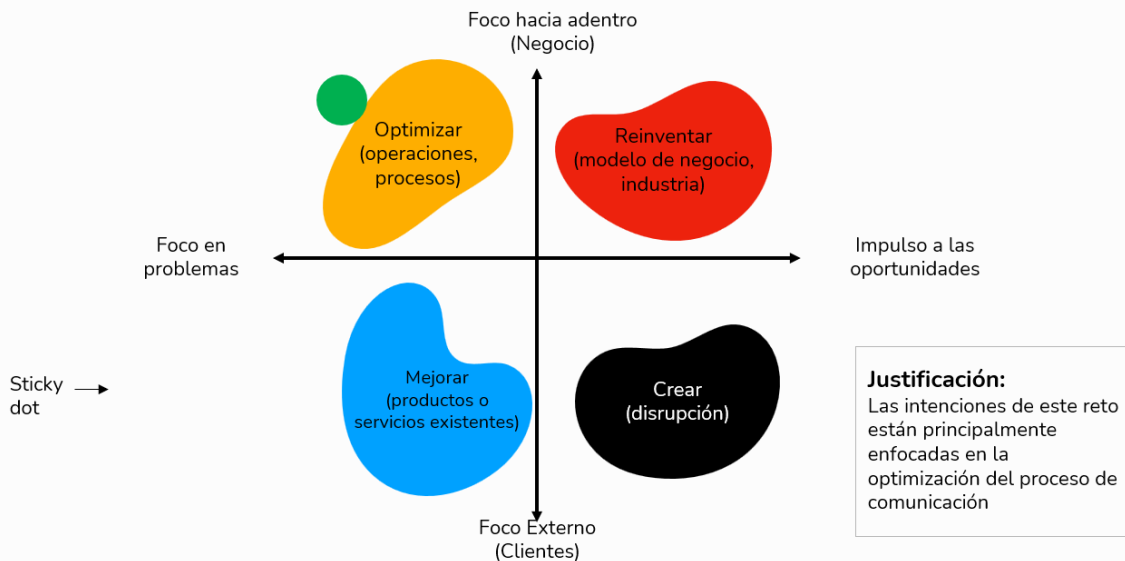
Cientes con canales de comunicación interna óptimos para atender a las consultorías y recomendaciones que se hagan en las demás áreas; de forma que estos sean mejor asimilados por la empresa

**Antes:** Si decides utilizar este framework, coloca el sticky dot verde sobre el tipo de innovación en el que clasificarías el problema o reto que buscas resolver. Justifica tu elección. ■ ■

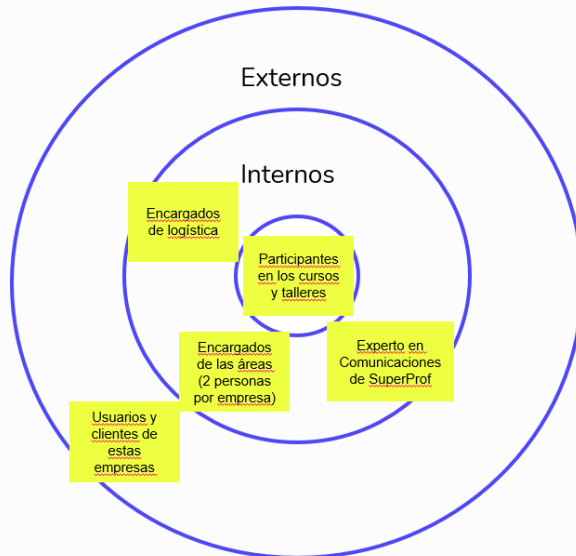


**Justificación:** Es una innovación en procesos, puesto que impacta directamente sobre los procesos de comunicación de la empresa, de forma que estos se ajusten a las necesidades de efectividad y agilidad que demanda el medio

**Antes:** Si decides utilizar este framework, coloca el sticky dot verde sobre el cuadrante en el que ubicas el problema o reto que buscas resolver. Justifica tu elección.



**Antes:** Mapea a los actores relevantes para el problema que quieres resolver.



## Avance 2: Elige tu herramienta y tus criterios de elección

**Antes:** Selecciona la herramienta que utilizarás arrastrando el Sticky dot verde al logotipo correspondiente, luego justifica tu selección.



Sticky dot →

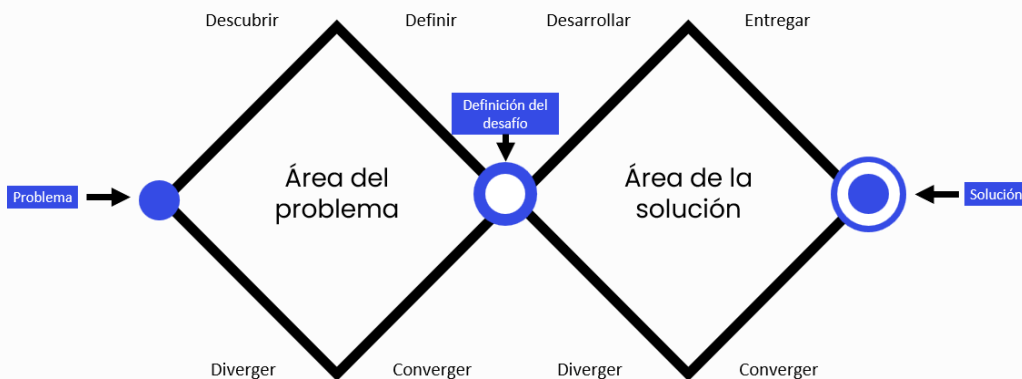
The image shows six digital tool logos arranged in two rows. The top row contains MURAL (pink squares with letters), Klaxoon (a grid of colored dots), and Google Slides (a yellow document icon). The bottom row contains Jamboard (a yellow and green circle), wooclap (blue lowercase letters), and Trello (blue squares and text).

### Herramienta y justificación de elección

Número de personas	16 personas: 2 instructores especialistas en Comunicaciones, 2 apoyos logísticos y 2 personas por cada una de las 6 empresas convocadas.
Recursos digitales (computador, WIFI, etc.)	Medio de conexión para cada participante, conexión a internet, acceso a plataforma <u>Meet</u>
Tiempo	1 hora y 45 minutos
<b>Herramienta seleccionada</b>	Elegimos Jamboard porque tiene una interfaz intuitiva y amigable con los usuarios

## Avance 3: Diseña tu sesión

## Doble diamante



## Diseño de Workshop

Framework a utilizar	Lightnin Decisión Jam en Jamboard
Ejercicios	<p><b>Presentación:</b> Cada participante se presentará mencionando su nombre sin apellido; mencionando 3 cualidades sobre sí mismo y 3 aspectos que quisiera transformar de sí. Una vez presentados todos, se procede a presentar el workshop, los objetivos y el contexto en el que se realiza</p> <p><b>Exploración:</b> Para la fase de exploración, cada persona escribirá en el <u>jamboard</u> al menos una ventaja digital con la que cuenta su compañía; de manera secuencial, todos pondrán un problema digital que está afrontando, se revisan los y problemas en caso tal, elegir los más recurrentes, de forma que se reduzcan y se dé respuesta más concisa.</p> <p><b>Replanteamiento del reto:</b> Una vez seleccionados los problemas, estos se plantearán como retos para las empresas; esto se hará de manera colectiva y cada uno escribiendo desde su acceso al <u>Jamboard</u>.</p>

### Diseño de Workshop

Ejercicios	<p><b>Soluciones:</b> Se proponen diversas soluciones de todo tipo a los problemas digitales de la empresa, teniendo en cuenta los conocimientos, la intuición o casos de éxito conocidos cercanos; estas soluciones serán priorizadas dependiendo de las necesidades de los clientes</p>
	<p><b>Entiende tus soluciones:</b> A partir de esas soluciones, se analiza cada una, determinando si es externa o es interna; para de esa manera, determinar su abordaje con mayor precisión</p>
	<p><b>¡A accionar!:</b> Las acciones concretas son las que permiten encontrar soluciones reales a problemas reales, y algunas de estas serán propuestas de manera conjunta por el equipo.</p>
	<p><b>Cierre:</b> La actividad de cierre se dará por el líder del workshop; posteriormente, cada persona va a mencionar los aprendizajes y los retos que se le presentaron en la realización de este workshop</p>

### Diseño de Workshop

Preguntas y momento de aplicación	¿Cuál es tu nombre? ¿Cuáles son tus 3 mejores características? ¿Cuáles son los 3 aspectos que quisieras mejorar?	<b>Presentación</b>
	¿Cuál es la mayor ventaja digital de tu empresa? ¿Qué reto puedes identificar?	<b>Exploración</b>
	¿Podemos ver este problema como un reto?	<b>Replanteando retos</b>
	¿Cuáles soluciones se les ocurren a estos retos?	<b>Soluciones</b>
	¿Estas son internas o externas? ¿Cómo las abordamos?	<b>Entiende tus soluciones</b>
	¿Cuáles acciones podemos tomar para llevar estas soluciones?	<b>¡A accionar!</b>
	¿Qué retos y aprendizajes te ha dejado este ejercicio?	<b>Cierre</b>

## PROYECTO FINAL - TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ACELERA TU EMPRESA

