

Código: FLAP-017
Versión: 1.0
Fecha: 2025-09-07

LECCIONES APRENDIDAS



Código del Proyecto	Grupo 006
Nombre del Proyecto	Plan de Negocios para la Venta y Postventa de Equipos de Diagnóstico Audiológico en Colombia
Gerente del Proyecto	Yesid Alexander Gutiérrez G.

Lección N°1	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: Mentalidad de negocio estratégica y gestión corporativa
Fecha	2024-10-19
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad
Título	Estrategia Emergente
Descripción de la situación	Acceso al podcast de Alejandro Salazar con Robbie J Frye, así como la lectura del libro La Estrategia Emergente, por recomendación del profesor Joan Galeano.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	La estrategia emergente ha impactado todos los objetivos del proyecto desde el cambio de mentalidad, generando la búsqueda de una mentalidad, que a futuro impacte la cultura organizacional, a partir de la generación de conversaciones difíciles, es la búsqueda de la generación de valor, en la generación de identidad, es generar una propuesta de valor, basada en una ventaja competitiva con capacidades distintivas, que impacten la experiencia del cliente, que generen valor desde la gestión de procesos empresariales hasta la gestión de relaciones con el cliente. Es concebir el modelo de negocio bajo una estrategia cambiante y adaptable. Es un cambio de mentalidad, un cambio de cultura. De ahí que el plan de negocios en sus cinco pilares se encuentre íntimamente relacionado con unos objetivos estratégicos que promueven un cambio cultural, una propuesta de valor que busca hacer las cosas diferentes en un mercado y un sector económico tan rígido por su marco regulatorio, pero tan variable desde el punto de vista financiero y económico, como es el sector salud.
Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	Desde la estrategia emergente se generan tanto acciones preventivas como correctivas. Es la concepción de una mentalidad estratégica corporativa, con ventajas competitivas, capacidades distintivas, adaptables a la variación del mercado, mediante la generación de cambios en el modelo de negocio, bajo hard-choices que generen en la ejecución, y en la obtención de resultados no buscados, los breakthrough, los cambios, para reenmarcar, generar resultados emergentes, aprender y adaptar la teoría de negocio.
Lección Aprendida/ Recomendaciones	La estrategia emergente se encuentra en línea con la filosofía del Management 3.0, con el liderazgo innovador, con el considerar a los equipos sistemas complejos y adaptativos, basándose en ideologías ágiles, generando una inteligencia colectiva, promoviendo el empoderamiento, la motivación intrínseca y la productividad del modelo de negocio. La esencia de la estrategia es el valor. Las organizaciones son el reflejo de sus mentores. La planeación estratégica es moda. El error radica en separar la planeación de la ejecución. No hay plan pero hay conversación. Los líderes se miden por los choices oportunos que hicieron. Para ser único en el mercado debes hacer cosas que nadie ha hecho. Las organizaciones en el mercado, como las especies en la naturaleza, deben mutar y adaptarse, desde lo que son y desde lo que hacen. La estrategia es lo que se hace, se hace aquello para lo que se está organizado, se organiza respondiendo a una Teoría del Negocio. La esencia de la estrategia es el valor. La propuesta de valor es la afirmación explícita de los beneficios funcionales, tácitos, emocionales o sociales que son simultáneamente relevantes al cliente y distintos a la competencia y que inducen la preferencia a contratar esa marca. El valor se materializa en una propuesta. No tienes que ser el mejor o el peor, sólo tienes que ser distinto, ser único. Pase lo que pase tu estrategia emergente sobrevive, muta con su ventaja, la estrategia emergente es robusta. El valor es dinámico con el tiempo, es una combinación del sistema de referencia donde estas, lo que haces y los beneficios que el cliente percibe de ti. Quien aprende más rápido gana, un aprendizaje de valor, te da caja, arranca desde la relevancia y hazte distinto. La ventaja competitiva la otorga la capacidad distintiva, es el origen. La identidad es ventaja para la estrategia emergente. La Teoría de la Estrategia Emergente como la evolución de Teorías del Negocio.

Lección N°2	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: Experiencia del Cliente
Fecha	2025-05-16
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad

Título	Customer Engagement (Interacción con el Cliente) y Experiencia del Cliente
Descripción de la situación	La adquisición de este tipo de conocimientos permitió la comprensión de la complejidad y el detalle que conlleva el diseño y elaboración de una experiencia del cliente satisfactoria orientada a la fidelización y a las relaciones a largo plazo entre las partes.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	El objetivo general y el quinto objetivo específico son directamente impactados por esta lección, dado que contribuyen a la elaboración de los planes y por ende, de los lineamientos relacionados a la experiencia del cliente y parte fundamental del plan de negocios, cuya finalidad es buscar la mejora en la satisfacción del cliente, determinante en la futura implementación del proyecto.
Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	El objeto es prevenir las fallas que presentan las compañías tradicionales en el sector respecto a la atención al cliente y la prestación de servicio postventa, diseñando y elaborando experiencias del cliente personalizadas, desde las expectativas, basadas en nuevas tendencias en esta área del conocimiento.
Lección Aprendida/ Recomendaciones	Esta lección genera un impacto directo en la cultura organizacional. El diseño de experiencia del cliente contribuye a alinear los objetivos del proyecto con métricas relacionadas, puntualizando entre otros aspectos, el mapa de recorrido del cliente, priorizando puntos de contacto críticos, estableciendo relaciones de empatía y conexión con los clientes, realizando análisis de datos, reduciendo tiempos de atención y respuesta, tiempos de resolución, prolongando el ciclo de vida del cliente frente a la compañía, así como el impacto indirecto en la calidad de vida de los pacientes.

Lección N°3	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: Gestión, Sostenibilidad y Experiencia del Cliente
Fecha	2025-04-01
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad
Título	Lean Six Sigma y Design Thinking
Descripción de la situación	Por recomendación del profesor Joan Galeano, se han desarrollado capacitaciones relacionadas con metodologías que inciden en la mentalidad y la cultura que como gerente de proyectos se posee. La adquisición de conocimiento en estas metodologías se da con el fin de ser consideradas tanto en la planeación como en la futura implementación del plan de negocios.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	Los objetivos 3, 4 y 5 son impactados por esta lección, dado que contribuyen a la estructura y cultura organizacional, a la sostenibilidad del modelo de negocio, a la planeación de la gestión de procesos, a la gestión de las relaciones con el cliente y por ende a la experiencia de éste.
Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	La consideración en la elaboración del plan de negocios, de estas metodologías, permite implementar tendencias de gestión y de cultura organizacional orientadas a la mejora continua, al mejoramiento en la atención y experiencia del cliente y por ende a su satisfacción, alineados a pilares estratégicos como la libertad y la responsabilidad en la gestión, en la autonomía y el criterio, en la agilidad en los procesos, por parte del talento humano en la futura implementación.
Lección Aprendida/ Recomendaciones	El conocimiento en estas metodologías permite diseñar una propuesta más elaborada en relación a la gestión de procesos, orientada a la reducción de residuos, a la mejora continua y una gestión de las relaciones del cliente basa en el pensamiento de diseño y la empatía, así como la concepción de una cultura ágil que optimice procesos y se refleje en la satisfacción del cliente y la calidad de vida de los pacientes.

Lección N°4	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: Estrategia y Sostenibilidad
Fecha	2025-04-07
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad
Título	Entrepreneurship Business Essentials (Emprendimiento Empresarial) y Modelo de negocio sostenible
Descripción de la situación	Bajo el precepto de aprendizaje permanente se continua con la formación alrededor de temáticas relacionadas, como son los fundamentos de emprendimiento y la sostenibilidad.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	Impacta en la propuesta de valor, en el modelo de negocio, en la consideración de diferentes variables de diferenciación en el mercado especializado de los equipos de diagnóstico audiológico. La sostenibilidad y la estrategia se involucran en los objetivos del proyecto, en la consideración de un sistema económico resiliente.
Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	Cambio de mentalidad, la evolución de plan de negocios a modelo de negocios sostenible, la consideración la estrategia y la sostenibilidad en la ecuación del emprendimiento.

Lección Aprendida/ Recomendaciones	Por un lado, el emprendimiento no sólo se nutre de procesos operativos o misionales, requiere de procesos estratégicos, se requiere de la generación de una propuesta de valor, de crear una cultura, una identidad, basada en capacidades distintivas que generen una ventaja competitiva, pensar estratégicamente es una necesidad. Por otro lado, la sostenibilidad integra tres grandes campos y genera un cambio de percepción en el modelo de negocio, como son la sostenibilidad económica y, el impacto y los anticipos tanto ambientales como sociales, del proyecto, en relación al FAE y APO del mismo.
---	--

Lección N°5	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: El liderazgo como fundamento del ambiente laboral
Fecha	2025-08-15
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad
Título	Evolución del liderazgo
Descripción de la situación	Adquisición de conocimientos en el campo del liderazgo y lectura del libro "La Evolución del Liderazgo", con el propósito de generar un cambio de mentalidad y aprendizaje respecto a este tema en relación a la concepción de la planeación y futura implementación del plan de negocios.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	Si bien puede ser considerada como una habilidad poderosa parte de las "soft skills", el liderazgo interpretado e involucrado desde la planeación de un proyecto, impacta intrínsecamente todos los objetivos del mismo, orientándolos a la gestión, que en resumen es la cara tangible del mismo.
Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	Desde la concepción del plan de negocios y la elaboración del direccionamiento estratégico del proyecto, se ha involucrado el factor humano, la experiencia del cliente, el pensamiento de diseño, la orientación del proyecto hacia la generación de valor en estos aspectos, considerando y planeando desde los procesos y planes de gestión una cultura organizacional que desde el liderazgo promueva la innovación y la mejora continua, la sostenibilidad y el aprendizaje permanente, la calidad y el compromiso, así como la libertad y la responsabilidad en la gestión, el liderazgo como principio transversal a la organización.
Lección Aprendida/ Recomendaciones	El líder es quien genera el ambiente organizacional. El liderazgo efectivo no solo moviliza equipos, también moviliza emociones. Un líder no sólo dirige con lo que dice, sino con lo que calla, con lo que siente y con lo que inspira. Innovar no es una actividad aislada, es la cultura de desafiar constantemente lo establecido para crear valor. La comunicación efectiva es el puente entre la confusión y la claridad, no solo informa, transforma. No perder de vista la comunicación como habilidad esencial en el desarrollo del liderazgo. Predicar desde el ejemplo.

Lección N°6	
Área / Categoría	Cultura Organizacional: Innovación, Mejora continua y aprendizaje permanente
Fecha	2025-04-03 al 2025-06-06
Amenaza / Oportunidad	Oportunidad
Título	Digital Mindset, GenAI para gerentes de proyectos y Data Science
Descripción de la situación	En la adquisición de conocimientos y el desarrollo de actividades dirigidas a la formación, a la mentalidad y a la cultura del proyecto, se llevan a cabo procesos educativos relacionados con la mentalidad digital, el uso de la IA generativa en la gerencia de proyectos y la ciencia de datos como herramienta fundamental para la gestión y soporte para la toma de decisiones en las organizaciones, como es el caso del plan de negocios.
Descripción del Impacto en los Objetivos del Proyecto	La mentalidad digital, la aplicación de IA en la gerencia de proyectos y la ciencia de datos, impactan todos los objetivos del plan de negocios, desde la determinación de la viabilidad del mismo, pasando por la elaboración y concepción de indicadores de desempeño KPI y OKR en los planes de gestión que lo integran, hasta su representación, su análisis y la toma de decisiones correspondiente.

Acciones Correctivas / Preventivas Implementadas	La representación y el análisis de datos, involucrados desde una mentalidad digital, así como el uso de herramientas de IA en la gerencia de proyectos, permiten tanto optimizar procesos repetitivos, obtener información de mejor calidad, como impulsar la elaboración de planes de gestión y procesos alineados a métricas de uso periódico, para la toma de decisiones tanto en la planeación como en la futura implementación del proyecto, permitiendo desde esta etapa mitigar impactos y adaptarse a los cambios que tendrá el plan de negocios en relación a los FAE y APO.
Lección Aprendida/ Recomendaciones	La gerencia de proyectos requiere de una mentalidad y una cultura de innovación, de mejora continua y de aprendizaje permanente, dada su naturaleza, pues el entorno, el mercado, los procesos internos y las personas se mantienen en constante cambio, y adaptarse a éstos es imperativo, y qué mejor forma de hacerlo que basándose en datos, en el uso de herramientas tecnológicas que respalden y validen la toma de decisiones.