

Términos de referencia de Retos Emprendedores Eanistas
Unidad de estudio: Customer Centricity: Diseño de
experiencias omnicanal.
2026-1

Justificación:

La educación tiene que ser dinámica y conectada con las necesidades de los empresarios. Para que los estudiantes eanistas entiendan de manera profunda el contexto local en su proceso de aprendizaje, se hace necesario que interactúen de cerca con las empresas del país y sus necesidades.

La Universidad Ean desde Impacta – Emprendimiento Sostenible, desarrolla el programa Ean Impacta que brinda acompañamiento a emprendedores en diferentes fases (pre-incubación, incubación y aceleración) y de manera paralela, a través diferentes servicios, brinda atención y asesoría a necesidades de emprendimientos y MiPymes en sus retos y necesidades de diferentes índoles en el desarrollo y puesta en marcha de sus iniciativas empresariales con el apoyo y guía de tutores con diferentes especialidades.

Sin embargo, son los emprendedores aplicando las recomendaciones y metodologías quienes deben diseñar, desarrollar e implementar estas soluciones, lo cual no siempre se puede realizar con la profundidad y formalidad ideal por falta de recursos y tiempo.

La educación por retos es una metodología que se puede abordar desde distintas unidades académicas, tanto de pregrado como de posgrado. En la Universidad Ean, esta práctica se ha venido implementando desde 2013, en electivas de pregrado enfocadas en innovación abierta colaborativa - Cátedra Bancoldex o Desafío INNpulsa, Cátedra ProBogotá, Consultoría en Innovación -, en las unidades transversales de cultura de emprendimiento, en diferentes unidades de estudio con la alianza realizada con Interacpedia, y por iniciativa independiente de diferentes docentes en unidades de pregrado y posgrado.

Esta experiencia ha generado beneficios para todas las partes interesadas, entre los que se destacan la motivación de los estudiantes al encontrar sentido y apropiación en la aplicación directa del conocimiento, experiencia directa y exposición de los estudiantes en el mercado laboral, la transformación del rol del docente, la inspiración que generan en las empresas las ideas de jóvenes con nuevas perspectivas, entre otros.

Alineando las necesidades de formación por competencias en ambientes empresariales de los estudiantes de la Universidad Ean con las necesidades y retos de emprendedores eanistas, se propone desde la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas - FAFCE y Gerencia Impacta - Emprendimiento sostenible, una ruta de retos de emprendedores eanistas, en el área de mercado, la cual desde la academia se identifica como área de oportunidad para profundizar y ampliar el alcance de la metodología de retos y desde el programa Ean Impacta y Consultorios se resalta como una de las áreas clave para potenciar el crecimiento de las empresas acompañadas.

Objetivo:

Conectar los espacios académicos con las necesidades de los emprendedores vinculados a los programas de acompañamiento de Impacta - Emprendimiento Sostenible, a través de una ruta que busca llevar retos específicos que puedan ser abordados por estudiantes en unidades académicas de los diferentes programas de la Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas de la Universidad Ean.

Unidades Académicas y resultados esperados:

Customer Centricity: Diseño de experiencias omnicanal, es una unidad de estudio que se imparte a estudiantes de pregrado de tercer semestre del pregrado en Mercadeo y Estrategia Comercial. Es una unidad de estudio, con una duración de 18 semanas, de las cuales 17 semanas corresponden al desarrollo académico y la última semana se destina exclusivamente a la presentación final del proyecto integrador ante jurados académicos y emprendedores invitados (primera semana de junio).

Esta unidad se concentra en explorar definiciones, conceptos y herramientas para diseñar y sustentar una estrategia omnicanal centrada en el cliente, integrando experiencia en canales físicos y digitales (online/offline/app/WhatsApp/marketplaces), y aplicando marcos de análisis e instrumentos de experiencia para comprender y mejorar el desempeño del negocio desde la perspectiva del cliente. Esta unidad es ideal para emprendimientos que:

©Universidad Ean **SNIES 2812** | Vigilada Mineducación | **Personería Jurídica Res. n°. 2898** del Minjusticia - 16/05/69

- Estén formalmente constituidos, con primeras ventas realizadas.
- Tengan una propuesta de valor clara y un perfil de cliente definido.
- Cuenten con canales digitales activos o al menos diseñados, complementados por canales tradicionales.

**Ideal para emprendimientos en etapa de tracción temprana o intermedia que buscan mejorar la experiencia del cliente y la coherencia de su operación omnicanal para crecer de forma sostenible.*

Condiciones postulación y participación emprendimientos:

1. Haber participado en la fase Construye o Crece del programa Ean Impacta, en acompañamiento a través del Consultorio de Emprendimiento Sostenible, Consultorio para el Comercio o haber participado en algunos de los espacios de sensibilización y/o entrenamientos de Impacta; o ser emprendedor/empresario Graduado eanista.
2. Tener un emprendimiento validado o empresa funcionando, y que requiera de refuerzos en el plan de mercadeo.
3. Tener disponibilidad para cumplir con los compromisos de participación del programa retos de emprendedores.

Compromisos de participación:

Compromiso	Unidad: Gerencia de Mercadeo
<p>1. Postulación: Diligenciamiento de la información en la Plataforma Ean Impacta</p>	Entre el 16 al 20 de febrero de 2026
<p>2. Contextualización de la empresa y el reto</p> <p>2.1. Entrega brief de la empresa inscritas 2.2. Reunión inicial docentes, Impacta y emprendedores 2.3. Reunión inicial estudiantes, docentes, emprendedores e Impacta.</p>	La primera semana de marzo de 2026
<p>3. Trabajo conjunto para solucionar el reto</p> <p>3.1. Participar en sesiones de trabajo con el equipo del emprendimiento que estén relacionados con el reto y los estudiantes.</p> <p>3.2. Establecer un canal formal de comunicación entre los estudiantes y el equipo del emprendimiento (solo pueden usar canales como Teams, correo institucional)</p> <p>3.3. Dar respuesta ágil (en máximo 3 días hábiles) de preguntas y respuestas con estudiantes de la unidad de estudio.</p> <p>Las sesiones de trabajo se estiman de entre 1 y 2 horas presencial o virtual a la semana. El horario de estas sesiones se define de común acuerdo entre el emprendimiento y los estudiantes.</p> <p>El emprendimiento a través de un representante debe participar en las clases de la unidad de estudio de Customer Centricity: Diseño de Experiencias Omnicanal, en los horarios que más les convengan.</p> <p>Este proceso busca aportar a ambas partes, en ese sentido la dedicación y compromiso, por parte de los estudiantes y del emprendimiento, son clave para el logro de los objetivos para cada uno.</p> <p>Entrega de certificados del emprendedor a los estudiantes.</p>	marzo a junio de 2026
<p>4. Recepción y valoración de resultados</p> <p>4.1. Presentarse como evaluador de la Investigación de mercados. 4.2. Presentarse para el evento de cierre y participar de este</p>	mayo a junio de 2026

©Universidad Ean SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

Obligaciones del emprendedor:

- Entrega de las constancias en las fechas estipuladas (última semana de mayo de 2026).
- Entrega de un reconocimiento material (bono, producto del emprendimiento, etc.) para los estudiantes ganadores del reto. Este se entregará el día del evento de cierre.
- Disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones requeridas con los estudiantes.
- Asistencia al evento de cierre del reto (primera semana de junio de 2026).
- Entrega y firma de documentos (brief, cesión de derechos patrimoniales y TDR) en las fechas estipuladas.
- Disposición para entregar la información requerida por los estudiantes para el buen desarrollo del reto.
- Diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al finalizar el reto.

Obligaciones de los estudiantes y del docente:

- Entregar los productos que surjan del reto en las fechas acordadas (emprendedores e Impacta)
- Asistir a las sesiones de retroalimentación y encuentro con emprendedores
- Asistir al evento de cierre del reto
- Responder la encuesta de satisfacción.

Beneficios de la Participación (emprendedor):

1. Grupos de trabajo de estudiantes apoyados por docentes expertos, dedicados a construir la oferta de valor del emprendimiento, averiguar información valiosa del consumidor y del mercado durante la duración del reto, según la unidad de estudios.
2. Propuestas innovadoras que vendrán de los grupos de estudiantes con la información recolectada, bien como un plan de mercadeo, con estrategias y tácticas para el emprendimiento teniendo en cuenta las necesidades del emprendimiento, así como recomendaciones generales para mejorar posicionamiento
3. Responsabilidad social empresarial al colaborar con grupos de estudiantes eanistas y ayudar a desarrollar sus competencias.
4. Constancia de participación por el apoyo al proceso de formación a estudiantes durante el tiempo invertido en la iniciativa (Según sea semestre o ciclo y según solicitud del emprendedor).

Beneficios de la Participación (estudiante):

1. Trabajo de campo en una empresa del sector real.
2. Trabajo guiado por el docente y con el acompañamiento directo de un emprendedor.
3. Posibilidad de implementar las ideas en el emprendimiento (depende de acuerdo con el emprendedor).
5. Constancia de participación en el reto (según solicitud del estudiante).
6. Certificación de reconocimiento por parte del emprendimiento.

Entregables esperados:

Al finalizar la unidad de estudio, Customer Centricity: Diseño de Experiencias Omnicanal, el grupo de estudiantes debe entregar al emprendimiento con el cual estuvo trabajando:

- Diagnóstico del contexto y competitividad, con una ruta estratégica.
- Definición de Buyer Persona(s) (0-2, según el caso) basada en evidencia.
- Construcción del Customer Journey Map omnicanal (touchpoints, emociones, fricciones, momentos de verdad y causas probables).
- Diseño de enfoque VoC (Voice of Customer) y síntesis de insights accionables.
- Propuesta de métricas de experiencia (NPS, CES, CSAT) y métricas operativas/digitales para seguimiento.
- Diseño de una propuesta de mejora de experiencia + priorización impacto/esfuerzo.
- Roadmap 90 días / 6 meses (recomendaciones y plan de acción, sin ejecución).

La sesión de presentación final de resultados **será presencial**, de acuerdo con lineamientos expresados por los docentes. Los emprendedores deberán asistir a este espacio, para revisar los resultados entregados por los estudiantes. Las invitaciones para asistir se realizarán de manera previa por parte de los estudiantes, quienes diseñarán las respectivas invitaciones informando sobre la fecha y el horario para asistir a las instalaciones de la universidad. Es importante dejar claro que si algún emprendedor no puede asistir el evento organizado por la universidad debe enviar un representante de la empresa para participar.

Propiedad Intelectual: Teniendo en cuenta la naturaleza y la dinámica expuesta, las partes en el futuro podrán acordar que todos los resultados entregables, derivadas y efectos de los servicios prestados por aquel por causa o con ocasión del desarrollo del proyecto, que constituyan una obra creativa original susceptible de ser protegida por el régimen legal de Derechos de Autor, serán transferidos a conveniencia de las partes, junto con sus derechos

©Universidad Ean SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. n°. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

patrimoniales de manera automática, plena y total, por el máximo término legal y sin restricción alguna, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011 modificatoria del artículo 20 de la Ley 23 de 1982.

Esta cesión requerirá contrato adicional para realizar la transferencia de los correspondientes derechos patrimoniales de la obra, el cual se relaciona en el presente documento como Anexo N° 2.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINANCIEROS POR LA UNIVERSIDAD EAN.

HABEAS DATA: EL EMPRENDEDOR declara que ha obtenido la autorización de sus colaboradores y empleados, para que **LAS PARTES** puedan tratar dichos datos en desarrollo del objeto contractual, en este sentido, cualquier dato personal que sea suministrado a LA UNIVERSIDAD EAN, **EL EMPRENDEDOR** declara que cuenta con la autorización y lo hace bajo su entera responsabilidad.

_DATOS FINANCIEROS: EL EMPRENDEDOR autoriza expresamente de forma libre y voluntaria a la UNIVERSIDAD EAN para que reporte, consulte e informe, a centrales de riesgo (Datacrédito, CIFIN, etc.) el comportamiento crediticio y financiero de UNICORN MOBILE, en virtud de esta ALIANZA. Por lo tanto, acepto que mi comportamiento de pago crediticio y financiero, se refleje en las bases de datos de centrales de riesgo o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos y condiciones consagrados en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que lo modifiquen, aclaren o reglamenten. En este sentido autorizo, expresa e irrevocablemente a la Universidad Ean para que consulte mi información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a mis relaciones comerciales que tenga con el Sistema Financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el Exterior. Adicionalmente, la presente autorización se extiende para que la Universidad Ean pueda compartir información con terceros públicos o privados, que ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, administradores y gestores de cobro de cartera.

CONFIDENCIALIDAD: Cada una de Las Partes se obliga a mantener la debida reserva y a no divulgar a terceros, ni hacer uso para terceros o para operaciones distintas del objeto que las ocupa, cualquier información de carácter técnico o comercial que se obtenga por razón del mismo que sea propiedad de la otra Parte. Las Partes se obligan a guardar absoluta confidencialidad sobre la información que le sea revelada, así como de cualquier información sobre las operaciones, métodos, sistemas, estrategias comerciales y procedimientos empleados por la otra Parte o sus servidores en sus actividades y el desarrollo de su objeto social.

Nota: recuerda que actualmente nos encontramos en un proceso de diagnóstico sobre tu modelo de negocio, lo que no significa que los montos o términos requeridos de inversión estén aprobados o que se pueda inferir razonablemente que, tu emprendimiento será seleccionado; comoquiera que, estamos gestionando tratativas preliminares en el marco de la buena fe objetiva.

En mérito de lo expuesto y en señal de aceptación y de adhesión a los presentes términos, se firma a los ____ del mes de _____ de 2026:

EI EMPRENDEDOR:

Nombre del Emprendedor:

Número identificación:

EI ESTUDIANTES:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

©Universidad Ean **SNIES 2812** | Vigilada Mineducación | **Personería Jurídica Res. n°. 2898** del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl 79 n° 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: **60 1 593 6464** | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica

universidadean.edu.co

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

Nombre del estudiante:

Número identificación:

