

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
RECTORÍA BOGOTÁ VIRTUAL

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

**GUIA DE IMPLEMENTACIÓN DE METODOLOGIAS AGILES EN LOS SERVICIOS
FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA CREAMAM**

BARRERAS Y FACILITADORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE METODOLOGÍAS
ÁGILES PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS

Modalidad: Productos de investigación (NODO)

Autor(s)

YESSICA DANIELA HOYOS GIRALDO

Director

LUIS ALBERTO CARDENAS OTAYA

Magister en Dirección y Administración de Empresas

Bogotá, Colombia

Agosto 30 2024

Resumen

El problema central de la investigación es validar la implementación de metodologías ágiles en el área de créditos de la cooperativa CREAMFAM, según esta investigación se pretende explorar como la metodología ágil, como SCRUM y KANBAN pueden mejorar uno de los procesos que realiza el área de créditos.

Se identificó la falta de flexibilidad y demoras en el proceso, se realizó un análisis para evaluar como las metodologías afectan el tiempo de respuesta, la eficiencia en los procesos y la satisfacción del cliente en el proceso del desembolso de Créditos.

Se encontró que la metodología ágil especialmente SCRUM, reduce tiempo de respuesta en este proceso al promover la transparencia y la comunicación continua.

La importancia del estudio proporciona evidencias de como las metodologías pueden transformar procesos críticos en el sector financiero, estos hallazgos ofrecen una guía para otras cooperativas que buscan modernizar sus procesos, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente.

Índice

1. Capítulo	
1.1 Planteamiento del problema	4 - 8
1.2 Pregunta de Investigación	9
1.3 Objetivos	10
1.3.1. Objetivos Generales.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4. Justificación.....	11
1.5. Antecedentes específicos o investigativos	12-18
2. Capítulo	
2.1 Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	19
2.2 Participantes	20
2.3 Técnicas.....	21-22
2.4 Fases de trabajo de campo.....	23
2.5 Categorización y calificación	24-31
3. Capítulo	
3.1 Resultados	32-38
4. Capítulo	
3.2 Disertación	39-42
Referencias.....	43-45

1. Capítulo

1.1 Planteamiento del Problema

En un contexto económico dinámico y competitivo, la cooperativa CREAMFAM se enfrenta al desafío de mantener su posición de liderazgo en el sector financiero colombiano. Con 29 años de trayectoria y una presencia consolidada en cinco departamentos del país, CREAMFAM ha demostrado su compromiso con el bienestar de sus 79,073 asociados, ofreciendo una amplia gama de servicios financieros y sociales. Sin embargo, la rápida evolución tecnológica y las cambiantes expectativas de los consumidores plantean la necesidad imperiosa de modernizar prácticas y procesos. En este contexto, la implementación de metodologías ágiles como Scrum y Kanban emerge como una estrategia crucial para mejorar la eficiencia operativa, potenciar la innovación continua y fortalecer la adaptación a un entorno competitivo en constante cambio. Este enfoque no solo busca optimizar la entrega de servicios, sino también garantizar que CREAMFAM siga siendo un catalizador de desarrollo económico y social en las comunidades que atiende

La cooperativa CREAMFAM, fue creada hace 29 años. Actualmente tiene presencia en cinco departamentos del país (Antioquia, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda y Atlántico) y cuenta con 17 agencias que brindan diferentes servicios y beneficios a sus asociados.

El compromiso y confianza de los asociados en todo el territorio nacional ha permitido posicionar a la Cooperativa en el puesto N° 38 de las 181 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Colombia y en la posición N° 11 de las 50 Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel departamental.

“Cuenta con 79.073 asociados, a los que ofrece diferentes servicios financieros y sociales para su bienestar”. (COOCREAMFAM, 2023)

El principal objetivo de la cooperativa es ofrecer servicios y beneficios financieros a sus asociados, debido a esto la necesidad de modernizar sus prácticas y procesos para satisfacer la demanda versátil del mercado, las necesidades y expectativas de los asociado y realizando un análisis de nuestro entorno se puede encontrar según el DANE que “Colombia cuenta con 52.22 millones de habitantes de los cuales entre 18 y 39 años equivalen a un 35.24% y de los 40 hasta mayores de 65 equivalen al 38%, de este porcentaje hasta los 39 años son personas que buscan realizar sus transacciones financieras por medio de la virtualidad y las personas mayores de 40 años buscan información en presencial desplazándose hasta cada entidad financiera”

(DANE.2023)

Conociendo esta información nos lleva a pensar en los diferentes retos y necesidad de innovación que necesita la cooperativa, de igual forma podemos ver que actualmente contamos con diferentes competencias de mercado que buscan al igual que nosotros poder ofrecer mejores servicios, es por esto que con la implementación de metodologías ágiles, buscamos brindar un mejor soporte. La cooperativa enfrenta diferentes desafíos que la llevan a adaptarse a un entorno cada vez más dinámico y competitivo.

El sistema financiero proporciona soluciones financieras para las necesidades de sus asociados y mejora la eficiencia del mercado, de igual forma podemos ver que "El hecho de tener un sistema financiero sano promueve el desarrollo económico de un país porque permite la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados. Es decir que el sistema financiero contribuye al progreso de una sociedad, ofreciendo soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, entre otros." (Asobancaria). Lo que nos lleva a pensar que un sistema financiero eficiente no solo está promoviendo el crecimiento sino que también fortalece la economía sostenible a largo plazo.

La industria tecnológica se está revolucionando a nivel mundial, pero también tenemos personas que les gusta la presencialidad, de igual forma nos encontramos a diario con clientes insatisfechos que buscan mejores experiencias financieras y agilidad en su atención. Por medio de las metodologías ágiles plantearemos estrategias que subsanen los procesos mal ejecutados en el área de créditos; El siguiente reporte nos muestra que el scrum es el más utilizado por las organizaciones para crear procesos más confiables y dinámicos: “Un 56% de las empresas utilizan Scrum, considerada la metodología ágil más popular; 14% hace empleo de más de 2 metodologías ágiles; 8% recurre a una combinación entre Scrum y Kanban; 6% opta por híbridos entre Scrum y XP, por último, 5% de las empresas utilizan la metodología ágil Kanban para la optimización de procesos”. (CANVIA, Mayo 2024)

Un beneficio importante de Scrum es su enfoque en la entrega continua de valor al cliente. Al enfocarse en resultados tangibles en lugar de entregables teóricos, los equipos de Scrum pueden garantizar que están creando productos y servicios que realmente satisfagan las necesidades de sus clientes.

Por otra parte podemos decir que la metodología Kanban “Se implementa por medio de tableros Kanban. Se trata de un método visual de gestión de proyectos que permite a los equipos visualizar sus flujos de trabajo y la carga de trabajo. En un tablero Kanban, el trabajo se muestra en un proyecto en forma de tablero organizado por columnas. Tradicionalmente, cada columna representa una etapa del trabajo”. (Martins Juliana, Enero 2024.)

Teniendo en cuenta estas metodologías vemos importante su implementación si queremos seguir enfocándonos en el cambio y crecimiento continuo de nuestra Cooperativa. “Kanban y Scrum son las dos metodologías ágiles más comunes, y ambas motivan a los equipos a adoptar la mejora continua. Ambas pueden tener aspectos en común pero encontramos diferencias como: Scrum es más estricto que Kanban, Scrum tiene un límite de tiempo, kanba es flexible y las

columnas de tablero de Kanban se pueden organizar de diferentes formas. Ambas son excelentes herramientas que pueden utilizar las Empresas pero su aporte es diferente”. (Asana Team, Febrero 2024.)

La adopción de estas metodologías puede presentar sus propios desafíos y riesgos como la integración con los sistemas existentes, la capacitación del personal y la gestión del cambio.

El agilísimo ha tomado gran importancia en el sector financiero, siendo muy útil para acelerar la transformación digital, se caracteriza por la creación de estrategias rápidas y continuas de desarrollo, el COVID-19, mostro la importancia de los medios digitales y obligo a las entidades financieras a su transformación digital para continuar con los diferentes procesos desde la virtualidad.

La cooperativa va teniendo un crecimiento continuo a través de los años, por lo cual con este proyecto se pretende generar oportunidades para abordar los desafíos identificados y mejorar la competitividad en el mercado. Con la implementación de una metodología ágil se puede mejorar la flexibilidad en el proceso y alinearse mejor a las necesidades de los asociados, fomentar la innovación y fortalecer la adaptación a los cambio del entorno; Además nos ayuda a posicionarnos para enfrentar con éxito los diferentes desafíos y mantener su excelencia en un entorno financiero en constante evolución.

En conclusión, CREAMFAM se encuentra en un momento crucial de su evolución donde la necesidad de adaptarse a un entorno financiero cada vez más dinámico y digitalizado es imperativa. La cooperativa enfrenta el desafío de satisfacer las crecientes expectativas de sus asociados y competir eficazmente en un mercado donde la innovación y la agilidad son clave. La implementación de metodologías ágiles como Scrum y Kanban no solo promete mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio, sino también fortalecer la capacidad de CREAMFAM para responder rápidamente a las demandas del mercado y ofrecer soluciones financieras más

personalizadas y efectivas. Este enfoque estratégico no solo asegura la relevancia continua de CREAMFAM en el sector, sino que también refuerza su compromiso de mejorar constantemente la experiencia de sus asociados y mantener su posición como líder en la cooperativa de ahorro y crédito en Colombia

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cómo implementar metodologías ágiles en los sistemas financieros de la cooperativa CREAMAM para mejorar la productividad y organización del área de crédito?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar una guía de implementación de metodologías ágiles para el área de crédito de la cooperativa CREAMFAM, con el fin de mejorar la productividad y organización de las personas que pertenecen a esta área de trabajo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las metodologías ágiles más adecuadas para el área de créditos de la cooperativa CREAMFAM.
- Analizar los procesos administrativos del área de crédito para determinar los puntos de mejora.
- Comparar las diferencias entre las metodologías ágiles seleccionadas y evaluar su aplicabilidad en el contexto de la cooperativa.
- Diseñar un documento guía que refleje el uso adecuado de las metodologías ágiles seleccionadas en el área de crédito.

1.4 Justificación

La cooperativa presta servicios de ahorro y crédito. Con las metodologías ágiles se pretende hacer que el proceso de créditos sean más eficiente y eficaz, incentivando a los empleados para que juntos se construyan procesos que nos lleven a obtener mejores resultados, evitando sobre cargas laborales y de esta forma dar una información oportuna y pertinente.

Con este proceso se contribuye a las metodologías interdisciplinarias en el nodo de investigación ya que no solo responde a la demanda del mercado, sino que también proporciona una serie de beneficios que pueden impulsar al éxito de la cooperativa.

La adopción de enfoques Ágiles mostrara a la cooperativa como una entidad financiera más ágil, adaptable y centrada en los asociados, lo que garantizara su excelencia en el mercado actual y futuro.

La implementación de estas metodologías ofrece flexibilidad, adaptabilidad, mejora continua, entrega iterativa y rápida, colaboración mejorada, transparencia y una reducción de riesgos significativa. Todo esto se traduce en una mejora sustancial en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y en la experiencia del asociado.

Al adoptar metodologías ágiles como Scrum o Kanban, CREAMFAM estará posicionada para responder de manera ágil a los cambios en el entorno financiero, cumplir con las expectativas de los asociados de manera más efectiva y mantenerse competitiva en un mercado dinámico y exigente. Esto no solo fortalecerá su posición como líder en servicios financieros cooperativos, sino que también sentará las bases para un crecimiento sostenible y una relación sólida con sus asociados

1.5 Antecedentes específicos o investigativos

Con la siguiente información se plantea tener un panorama más amplio sobre las metodologías ágiles, no ayudara a guiar mejor nuestros procesos de aprendizaje en esta nueva implementación.

En 1968 se formalizó la primera metodología de desarrollo de producto y actualmente se encuentran en la literatura más de 45 que integran en sus etapas factores que permiten crear con éxito un producto, bien sea tangible o intangible. A lo largo de los años las metodologías han incorporado diversidad de factores en sus etapas para crear con éxito un producto. Pese a esto, no se ha encontrado en la literatura una investigación que integre los factores más relevantes, que permitan hacer una comparación de metodologías de desarrollo. Martínez Padua, J. V., Quitian Monroy, J. S., & Castiblanco Jiménez, I. A. (2022).

Es importantes conocer sus inicios, los beneficios que trae para las entidades y los avances continuos para llegar al éxito del proceso.

Una metodología se refiere a los principios, procedimientos y prácticas que se desarrollan para obtener un resultado determinado; Las metodologías se diferencian según el periodo en el que fueron creadas, el sector al que se dirigen y los factores que las identifican. Al tener cada una características específicas, estas se enfocan en diferentes aspectos, por ejemplo, innovación o calidad, por lo que una de las tareas de mayor dificultad a la hora de desarrollar un producto es la selección de la metodologías adecuada, ya que esta debe asegurarse de cumplir con los objetivos esperados de los stakeholders y ser la apropiada para el equipo o la empresa que la va a poner en marcha. Quitian Monroy, J. S., Martínez Padua, J. V., & Castiblanco Jiménez, I. A. (2022).

Cada que iniciamos un proceso de investigación nos encontramos con dudas y desaciertos, buscamos una metodología adecuada que nos ayude a cumplir con nuestros

requerimiento, por esto es importante conocer los diferentes aportes que cada una puede tener para nuestro proceso y de esta forma poder elegir el mejor.

Se muestra que es posible implementar metodologías ágiles para gestionar sus proyectos con metodología tradicional. Lo que se evidencia mediante el análisis de percepciones de los integrantes de la empresa en estudio. Los resultados muestran que el 90% de los entrevistados logra manifestar diversos motivos que fundamentan una adopción ágil, de ellos, un 73% indica que el principal es la falta de adaptación de la metodología actual a la realidad de la organización, debido a su estructura rígida y a las múltiples fases exigidas a lo largo del proceso, lo cual contrasta con las metodologías ágiles. En este sentido, se entiende el proceso de adopción como un acuerdo transversal apoyado por la alta gerencia para alinear la forma de trabajo con una metodología que permita a los proyectos adaptarse a entornos cambiantes, aunque no sin antes trabajar en aspectos como la resistencia al cambio, una cultura organizacional que sustente los principios ágiles y la asesoría de profesionales expertos para lograr una implementación adecuada. Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V., Valdés-González, H., & Reyes-Bozo, L. (2022).

Es muy satisfactorio saber que las metodologías ágiles aportan para el crecimiento de las empresas quienes buscan avanzar y ser innovadoras estando siempre abiertas al cambio y a la implementación de nuevos procesos.

Intentado ir más allá de la crítica a los diferentes métodos, también observamos el papel que cumplen los obstáculos y cómo en vez de configurarse como barreras que extinguen el impulso innovador, paradójicamente, estos “portazos” se convierten en un catalizador observado a través de maniobras, aperturas o bien perseverancia. Cuando suceden estas paradojas en forma de obstáculo o portazo que altera la trayectoria del proceso de desarrollo, pero no lo detiene, desde la sociología de la innovación es indicador de que el proyecto comienza a tomar identidad

propia, va reclutando a sus componentes, evade o salta los obstáculos que se le interponen o amenazan. Vidal-Rojas, J., & Cereceda-Otárola, M. (2023).

En la creación de nuestros procesos no debemos dejar a un lado los problemas, estos ayudan a tomar mayor fuerza en la construcción de nuestro proyecto, debemos buscar salidas y ser siempre innovadores.

Con el desarrollo de la innovación de proceso se integran las empresas, las personas, los canales físicos y electrónicos, para que las personas puedan tener amplio acceso y uso de los servicios financieros. Generando esta innovación de proceso, las personas y empresas acceden a una experiencia totalmente humanizada, con alta accesibilidad y auto gestión de distintos productos y servicios financieros, lo que finalmente se traduce como un eje de generación de mayor inclusión financiera. Arias Torres, J. A., García-Arango, D. A., Echeverri Gutiérrez, C. A., Acosta Agudelo, L. C., & Echeverri Gutiérrez, M. S. (2023).

Cada intervención es muy importante, nos muestra y nos ayuda a obtener nuevos conocimientos, no permite pensar en nuevas estrategias importantes para llevar de la mejor manera nuestro procesos de Investigación, Las metodologías ágiles son herramientas necesarias para el crecimiento de nuestra empresa, nos muestran orden y organización en la ejecución de nuestros procesos.

Los beneficios de los marcos ágiles aplicados en proyectos pequeños han despertado el interés de la industria de software a gran escala. Sin embargo aplicarlo en ambientes escalados ha significado superar grandes desafíos, entre ellos: La comunicación, coordinación y cooperación Como respuesta a estos desafíos, surgen marcos escalados que describen guías de implementación, para lograr la transformación a gran escala. Gómez-Campo, C. E., Cañizares-Hernández, T. G. y Pardo-Calvache, C. J. (2022).

Podemos ver que aunque las metodologías ágiles pueden traer grandes beneficios en pequeños proyectos su aplicación en entornos de mayor escala nos traen diferentes desafíos, lo cual nos permite buscar directrices y estrategias para su implementación.

Actualmente, los enfoques ágiles son muy utilizados en la industria de software y han apoyado procesos como: pruebas, gestión de proyectos, técnicas de programación o mantenimiento. No obstante, enfrentan desafíos para lograr que la documentación sea más comprensible, concreta, precisa y clara para todos los interesados sin descuidar la entrega de valor continuo y garantizando una mayor transparencia de los artefactos de documentación. Los procesos de negocio en las empresas deben documentarse para que sean fácilmente accesibles, usables, informativos, entendibles y auditables, y así podrían ser más claros, coherentes y consistentes. Narváez-Narváez, Juan-Carlos, Pardo-Calvache, César-Jesús, Orozco-Garcés Carlos-Eduardo. (2023).

Podemos encontrar que aunque el enfoque ágil ha mostrado en diferentes sectores ser efectivo en la gestión de proyectos, también enfrenta desafíos, es importante encontrar un equilibrio para contribuir a que todo sea mas claro.

Cada vez más, las organizaciones líderes en el mundo reconocen que es necesario realizar el levantamiento de mapas de sus grupos de interés, incluyendo inversionistas, colaboradores, proveedores, el gobierno, los competidores, consumidores, grupos de defensa del consumidor, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil y las comunidades en las que operan para asumir con conocimiento de sus intereses la ciudadanía corporativa. Garzón Castrillón, MA, (2024).

Realizar estos mapeos comprender mejor las expectativas y necesidad de los stakeholders, lo que es esencial para gestionar de manera efectiva su ciudadanía corporativa y abordar de manera informada y responsable sus impactos en la sociedad.

Las empresas juegan un papel fundamental en el logro de los ODS y el desarrollo sostenible en general, dado que son importantes generadoras de empleo y contribuyen significativamente al crecimiento económico y al desarrollo de las comunidades locales. Además, tienen la capacidad de implementar prácticas sostenibles y responsables que contribuyen al desarrollo sostenible, como, por ejemplo, adoptar tecnologías y procesos más eficientes en términos de recursos, reducir su huella de carbono, mejorar la gestión de los residuos, apoyar la igualdad de género y los derechos humanos en su cadena de suministro y promover la inclusión social y económica. (González Ordóñez, 2022).

La adopción de tecnologías y sistemas eficientes da la capacidad a las empresas de implementar diferentes prácticas que favorecen el desarrollo sostenible, haciendo que sus procesos sean más eficientes

El estudio comprobó la hipótesis de que todos los factores de capital humano se relacionan positivos, significativa y directamente con las dimensiones de la capacidad de innovación. El índice más relevante de correlación fue identificado entre los variables valores y actitudes y la capacidad de servicios y procesos. Por lo tanto, el estudio de caso comprobó la influencia positiva, directa y significativa del capital intelectual humano con la capacidad de innovar del sector público, específicamente, en la administración pública local/ municipal en cuestión. Belmonte da Silva, R., & Fernández Jardón, CM (2021).

La importancia de tener un capital humano que aporte con la innovación de los diferentes procesos de la organización es fundamental ya que aporta al crecimiento constante y a la mejora continua de los procesos.

Hoy en día la tecnología está brindando a la humanidad grandes beneficios mediante la creación de herramientas informáticas que permiten ahorrar esfuerzo y tiempo. Se está viviendo una revolución tecnológica, ya que existe infinidad de nuevos conocimientos que se relacionan a

las nuevas tecnologías, mismas que agilizan, optimizan y perfeccionan actividades de nuestro diario vivir permitiendo que estas se realicen de manera eficaz y ágil. Miguel Ángel Duque Vaca, Raúl Hernán Rosero Miradan, Stalin Patricio Piña Bonilla. (2022).

La Proliferación de nuevos conocimiento y tecnologías reflejan diariamente un impacto positivo de la tecnología en la eficiencia y la calidad en nuestros procesos.

La industria del software y estimación de esfuerzo en el desarrollo de software trae beneficios como el ahorro de costos, acceso al grupo de recursos, entre otros. Adicional a esto el desarrollo de software ágil reemplaza eficientemente los métodos tradicionales de avances de software en la industria y es un enfoque iterativo e incremental que mejora los productos y proyectos exitosos gracias al uso de los comentarios de los clientes y la frecuente actualización de documentación de los proyectos. Prieto-Bustamante, F. (2020).

Los enfoques ágiles nos muestran una mejora significativa con respecto a los métodos tradicionales asegurando un éxito incorporando los puntos de vista de nuestros clientes y teniendo en cuenta los avances que puedan aportar a nuestro proyecto.

La reducción del tiempo de entrega, es una de las consecuencias más notables de la implementación exitosa de DevOps. Las organizaciones de alto rendimiento, según el mismo estudio, logran reducir significativamente los tiempos necesarios para llevar a cabo cambios en sistemas en producción, lo que se alinea con el objetivo fundamental de DevOps: la entrega continua y confiable de software. Cristian Tenempaguay. (2023)

Con la implementación y conocimiento de diferentes estrategias y metodologías la empresa puede mejorar constante mente sus rendimientos, optimizando de esta forma el ciclo de vida de un proceso y mejorando la eficiencia operativa.

Las micro, pequeñas y medianas empresas cuentan con limitaciones relacionadas con la cantidad de talento humano y capital que poseen, lo cual ocasiona que sus procesos sean

desorganizados y la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen se vea afectada. Para abordar esta problemática, han aparecido algunas soluciones que permiten mejorar sus procesos y la manera como se gestionan sus proyectos, algunos de los más utilizados por la industria de software son: Scrum. Burbano-Delgado, D., Pardo-Calvache, C., & Orozco-Garcés, C. (2021).

Es importante que diferentes empresas con problemas de eficiencia y organización adopten métodos como el SCRUM para optimizar sus actividades y ayudando también a mejorar los resultados y la calidad de su oferta.

La metodología KANBAN permite sincronizar las etapas de producción y ensamble, El único requisito para la implementación de esta metodología es la formación de personal en la metodología Kanban y la organización de los procesos. Arango Serna, MD, Campuzano Zapata, LF y Zapata Cortés, JA (2015).

La metodología KANBAN es otra herramienta efectiva utilizada por las organizaciones en la etapa de producción permitiendo una gestión más fluida y continua de las actividades, aportando así a la eficiencia y coordinación en la producción.

2. Capítulo

2.1 Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

La implementación de metodologías ágiles en la cooperativa CREAMFAM representa una oportunidad estratégica para mejorar la agilidad operativa y fortalecer la posición competitiva en el mercado es por esto que se utilizara investigación cualitativa, la cual tiene como objetivo describir, analizar, decodificar, traducir y sintetizar el significado, de hechos que se suscitan, estas no son subjetivas ni objetivas, sino interpretativas, incluye la observación y el análisis de la información. Esta investigación inicia con la observación culmina con hipótesis explicativas y una teoría fundamentada. (Creswell, 2007).

En esta investigación se utilizara el Enfoque cualitativo ya que se basa en el método de recolección de datos, de estudiar y conocer más sobre el proceso o sobre el objetivo que se quiere alcanzar, proporciona nuevas ideas de trabajo y toma de datos, nos enfoca en recopilar datos de primera mano con el personal de la empresa. Esta guía no solo facilitará la adopción efectiva de las metodologías ágiles, sino que también promoverá una cultura de innovación, colaboración y adaptabilidad en CREAMFAM haciéndola más competitiva.

2.2 Participantes

El enfoque cualitativo se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos para proporcionar una medición objetiva y cuantificable del impacto de las metodologías ágiles en CREAMFAM. Este enfoque será fundamental para evaluar variables como la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Para recopilar la información necesaria en la ejecución de este proyecto se pretende utilizar un Grupo Focal, se realiza con los empleados e integrantes del área de créditos de la Cooperativa CREAMFAM. Esto incluirá a Líder de operaciones, Analista de Otorgamiento y Auxiliar de Operaciones, ya que son las personas que intervienen directamente sobre la ejecución de las actividades y aportaran significativamente a la creación y ejecución del objetivo.

2.3 Técnicas

Un Grupo Focal puede generar grandes resultados ya que se realiza una investigación de mercado en un grupo pequeño de personas, lo cual puede permitir que esta información sea más sólida y se exploren las preferencias de los participantes. Los Grupos Focales son técnica de investigación que se utiliza para recoger datos a través de una interacción grupal.

El grupo de enfoque se convocó por medio de correo electrónico, se realizó por medio de Teams. Se grabó y se realizó la transcripción de esta.

Guía de implementación.

- Bienvenida a los participantes
- Definir el objetivo y propósito del Grupo de Enfoque
- Explicación del tema que se va a debatir
- Socialización de las preguntas a debatir

Conocimientos Previos:

- ¿Conoces sobre las metodologías ágiles?
- ¿Has trabajado con metodologías ágiles? Si es así, ¿cuáles?

Metodologías Específicas:

- ¿Conoces sobre la metodología SCRUM?
- ¿Conoces sobre la metodología KANBAN?
- ¿Conoces otras células de la Cooperativa que utilicen metodologías ágiles?

¿Cuáles?

Importancia y Aplicabilidad:

- ¿Por qué crees que es importante utilizar metodologías ágiles en el área de crédito?

- ¿Cuál crees que es la metodología ágil que mejor se adapta al área de créditos?
- ¿Qué proceso del área de crédito crees que se puede mejorar mediante la implementación de una metodología ágil?

Experiencia y Percepción:

- ¿Puedes describir una situación en la que hayas utilizado una metodología ágil y los resultados obtenidos?
- ¿Cuáles crees que son los principales beneficios de utilizar metodologías ágiles en el área de crédito?
- ¿Qué desafíos crees que podríamos enfrentar al implementar metodologías ágiles en el área de crédito?

Impacto y Mejora:

- ¿Cómo crees que la implementación de metodologías ágiles puede mejorar la eficiencia operativa en el área de crédito?
- ¿Cómo crees que estas metodologías pueden contribuir a la calidad del servicio ofrecido por el área de crédito?

- Conclusiones

Cierre de grupo de Enfoque

2.4 Fases del Trabajo de Campo

CRONOGRAMA

1. Planificación 22 de Julio de 2024
 - 1.1 Redacción del protocolo 26 de Julio de 2024
 - 1.2 Selección de Participantes 26 de Julio de 2024
 - 1.3 Notificar fecha y hora a los participantes por medio de plataforma virtual
30 de Julio de 2024
 - 1.4 Preparación Grupo de Enfoque 30 de Julio de 2024
2. Ejecución del Grupo de Enfoque 1 de Agosto de 2024
 - 2.1 Realizar la sección según el protocolo, realiza la grabación 1 de Agosto de 2024
3. Análisis y redacción 2 de Agosto de 2024
 - 3.1 Transcribir la grabación y codificar datos por categorías y subcategorías 3 de Agosto de 2024

2.5 Categorización y Clasificación

Tema 1 Metodologías ágiles

Yo la verdad, no conocía ahorita, pues que le di un poquito de lo que usted nos envió, EH? Sin embargo, aunque no las conozco y no sé si se trata como de formatos de programas, me parece muy interesante, porque si hablaba como de implementar cosas en la marcha y pienso que sí sería muy aplicable a lo que nosotros hacemos, porque todo el tiempo nos estamos encontrando con cosas nuevas que podemos mejorar

Había entendido que son como herramientas que permiten que un proyecto pues se pueda desarrollar como de una forma más eficaz

Digamos reduciéndonos no solo tiempos en ejecución, sino también costosos, y entendía que es también como con la adopción de todas esas nuevas tecnologías.

Exactamente y técnicamente no, pero creo que lo asocié con eso y creo que fue algo que implementó un área hace unos años

Yo no tenía conocimiento, yo creo que así como dice Cris, de una u otra manera, pues habrán cosas que se aplican en la cooperativa como nombre técnico y come todos los días, quizás no la conozca.

Digamos que la cooperativa como tal ha explorado, tenemos a algunos líderes que incluso han se han formado en el tema.

si bien la metodología como tal en la cooperativa no está establecida o no se tiene como estructurado un marco metodológico que le entregue, digamos específicamente a los Cooperadores, si hay, si hemos tenido prácticas y hemos venido desde hace varios años, implementando prácticas que nos orientan a metodologías ágiles.

De todos modos digamos que la metodología está muy enfocada en proyectos y ustedes saben que precisamente Ahora, con todo el tema del direccionamiento estratégico entre avance, viene y buscando mucho en el tema de proyectos.

Subtema 1 importancia de Metodologías ágiles

Pues yo lo veo más que todo como por bueno, primero por orden, todo va a tener un mejor orden y van a fluir mejor las tareas, Todos van a tener más claro qué actividades deben desarrollar, qué cosas hay pendientes, todo es como por mejor organización y también para mejorar, Eh, digamos como la toma de decisiones.

Yo pienso que nosotros trabajamos mucho con los tiempos, entonces, como trabajamos tanto con los tiempos, esto tiene un impacto bastante, pues positivo o negativo dependiendo la situación, pero tendría, o sea, si se implementa o cuando lo implementamos mejor dicho así sea empíricamente tiene un impacto muy positivo porque los tiempos y la calidad del proceso en este caso, pues la decisión de los créditos o todo el proceso del crédito es fundamental para el desarrollo de la actividad de la cooperativa

Subtema 2 Utilización de metodologías ágiles en CREAMFAM

Obviamente, la cooperativa se ha como renovado en muchas cosas, pero en el momento que se empezó con eso era una metodología muy poco conocida y digamos que trabajábamos mucho más empíricamente.

Más bien como de lo que de lo que más o menos cada uno pudiera ser, pero llegar con una estructura a un proceso tan grande, con una estructura definida, unas actividades también definidas, unos tiempos definidos, me parece que es algo muy, muy importante y que si llega a mejorar un proceso

De hecho, si vamos a ver cómo desde aquí es como con la evolución que ha tenido la cooperativa, mira que ha implementado muchas estrategias que ha logrado, ha permitido medir

mejor algunas actividades Ya con el aplicativo que tienen, al menos puede haber una medición de todas las acciones que realizan determina el avance de toda la evolución que ha tenido y que ha sido para mejorar las cosas.

Obviamente que se puede ir mejorando, sí, pero al menos empezó a implementar estrategias para tener unos resultados en el momento.

Subtema 3 Beneficio de Metodología ágiles

primero en la estrategia, alineada al propósito que es ya estar muy de cara al asociado, pues o sea, nosotros toda la cooperativa, todas las células tenemos que estar con mucha claridad a que lo que hacemos cada uno y de lo que hacemos impacta directamente al asociado, que es la razón de ser de la cooperativa.

De acuerdo a esa promesa de servicio que tengamos con el asociado, yo siento que la estrategia es el primer norte y la otra, pues definitivamente la eficiencia, este tipo de metodología lo llevan a uno a hacer más eficiente y también es algo que en este crecimiento de la cooperativa

Esas metodologías permiten orientar mucho los esfuerzos a lograr

Yo también diría, pues que primeramente aumentar la satisfacción del cliente es cierto que es como lo más importante, no? los beneficios, que el asociado este muy satisfecho con la cooperativa, también llegar de manera más rápida, como al mercado, eso también contribuye como un ambiente laboral más apropiado.

Uno de los beneficios que tiene es lo que te había dicho inicialmente el orden, y una mejor planeación para desarrollar las tareas y uno, ya teniendo un orden y una planeación para poder hacer todo ya, de ahí viene el otro, digamos que se pudiera resolver todo para poder satisfacer al cliente y cumplir la necesidad que tienen nos permite ser más organizados y tener más claro entonces, como que actividades desarrollamos

Y es a partir de esta manera si nos volvemos de pronto más ágiles, más eficientes, más efectivos y, sí, una mayor, calidad en el servicio

Subtema 4 Desafíos en la implementación de metodologías ágiles

Yo pienso que el mayor desafío es la cultura organizacional, porque acá desde las oficinas se ve mucho los casos especiales los casos urgentes, a pesar de que tenemos una forma organizada de trabajar desde la cultura y desde la mente de nosotros mismos, creemos que si yo digo que esto es urgente, entonces le van a dar prioridad a lo mío y van a sacar lo que viene en fila.

La cultura juega un papel muy importante, que todos nos sumemos, que todos entendamos, que obviamente la información sepa desplegar.

Yo a eso le sumo que también es el tema de la planificación, nosotros somos muy buenos en CREAMFAM, ya en el tema de planificación ya hemos evolucionado, yo creo que hemos hecho muchos esfuerzos por entregar bien la información, porque todos estemos en contexto, por contarles el paso a paso de lo que vamos a hacer.

Pero obviamente tenemos que enfocar o evolucionar un poco a la acción. Entonces todavía tenemos una cultura de la excepción. De la particularidad de hacer el proceso diferente, cierto, entonces si hemos evolucionado, pero hay que seguir fortaleciendo el tema y yo siento que en la medida en que uno puede compartir el para qué se hace, cuál es el propósito?

No es tener uno de pronto por fuera de ejercicio, sino que todos tenemos que construir y sumar.

Cuando uno tiene claridad en el propósito siento que es más fácil aplicar ese tipo de metodologías porque en últimas no son metodologías que se están haciendo para sacar por fuera, digamos que como esas desviaciones, sino todo lo contrario, para integrar todas las ideas.

Para innovar, para cambiar, para hacer lo mejor, para hacerlo en equipo, para tener mejores resultados, tema de Cultura, pero también siento que es un tema de claridad en el propósito. ¿Cuándo las personas se entienden para qué es la metodología y qué es lo que se va a lograr? Pues obviamente será más fácil de implementar.

Pero la metodología, la invitación, es a incorporarla y que sea una constante, porque esto nos va a permitir siempre estar también muy alineados con el tema de mejora continua

Ese tipo de metodologías, van a ver muchachas que los resultados son extraordinarios, uno siempre está en posibilidad de innovar, de buscar cuando uno quiere tener eficiencias, busca mejores métodos que se permite, obviamente, hacer propuestas abiertas.

Las ideas son de todo. La construcción es conjunta, hay cosas que cada uno es de lo que hace y percibe con seguridad que tiene oportunidad de mejorar

Subtema 5 Como contribuye la metodología a la calidad del servicio

muy interesante algo de estas metodologías que dice que es por super importante, a irnos adaptando también, digamos como a las necesidades del cliente, cierto que el cliente está pidiendo algo diferente, entonces es muy importante estar, digamos, muy atentos ante los cambios, también que sean a nivel externo y como decíamos, que contribuyen mucho también a la innovación de los procesos, es como llegar a un proceso ágil, rápido, seguro, o sea, que podamos como avanzar y también tener más oportunidad ante la competencia, porque si tenemos un proceso adecuado, bien estructurado, pues a sí mismo va a llegar un crecimiento, pues económico para la cooperativa, que también es importante

Tema 2 SCRUM

SCRUM Yo la conozco y la he trabajado, Se puede implementar a nivel de cualquier área o proceso, lo que pasa es que este tema así nació, sobre todo en las áreas de tecnología y es donde más fácil se puede visibilizar, porque en últimas esa metodología

SCRUM dice que es como una metodología de donde se busca que todos los integrantes del equipo de trabajo digamos, tengan como esa capacidad de que si alguien falta en algún momento, o sea que tenga todos los conocimientos para poder reemplazar así no se suspenda la Operaciones

Subtema 1 Adopción al área de créditos

Yo también pienso que el SCRUM es la metodología que más fácil podemos implementar para los resultados que queremos obtener en esta primera fase

Pues digamos que con la autorización de desembolsos sería muy chévere poder implementar todas aquellas estrategias que permitan, pues dar una respuesta más rápida.

Ajá, sí. De acuerdo, yo también me iría por el de El de desembolsos, además, porque en este momento ya lo tenemos identificado, que es un cuello de botella.

Entonces se pueden tener muchos esfuerzos ahí una construcción conjunta que en últimas también ya está, pues como propuesta en veng, cómo mejoramos el proceso como la información hacemos para que nos fluya mejor como la registramos, como la controlamos mejor

Entonces ciento que la autorización de desembolso podría ser uno de esos procedimientos que serían muy interesantes y así poderle implementar la metodología SCRUM,

Subtema 3 Mejoramientos en la eficiencia operativa del área de créditos

Lo que más aporta es orden, y en ese en ese, digamos, orden de ideas, hay redonda, pero lo que digamos más se desarrolla con el orden es la eficiencia y esos aspectos son como de gran valor para para nuestro día a día.

¿Pues yo digo más que todo, también es como la comunicación asertiva, es cierto?

Porque si todos manejamos el mismo lenguaje a Eh, digamos que hay una información más clara para las demás personas, entonces, así también se desarrolla mejor los procesos y se evitan los

retrocesos porque todas teniendo una misma información y compartiendo lo mismo, ya hay una claridad total

Subtema 4 Contribución a la calidad del servicio

Sí, todos manejamos la misma cultura, tenemos claras como las reglas, las políticas, no vamos a estar como el uno, interfiriendo, como en el en el trabajo del otro, sino que todos sabemos hacia dónde vamos y finalmente eso va a llevar a que el servicio que le prestamos a los asociados sea más rápido, sea más claro que no se preste de pronto para enredos.

Entonces el resultado final, como de una buena cultura y una buena implementación, va a ser un buen servicio

Tema 3 KANBAN

Si lo trabaje aunque no estoy segura que sea esa, pero por lo que leí, se me asimila mucho pero que eran unas pizarras

Subtema 1 Utilización de KANBAN en áreas de la cooperativa

Comercial, la tienes ya implementada. Esa ese tablero de gestión que habla Isabel Cristina, lo que pasa es que no está tan visible por lo mismo, porque si bien así una metodología hay que trabajarle mucho, también ayuda a la cultura organizacional para que realmente todos los Cooperadores estemos alineados con todo el tema de gestión de proyectos y metodologías

En Operaciones ahora digamos que yo sí suspendí el tema, pero yo manejaba antes unas matrices de cumplimiento donde también teníamos semáforos, que es más o menos lo mismo y diario lo registrábamos y yo con eso tomo decisiones todos

Digamos el KANBAN, pues yo lo veía como muy parecido a esa metodología que está en el work manager. Ciertamente se mira como las parejas, las tareas pendientes, las tareas que están en proceso, las tareas que ya están terminadas, entonces sí se ha aplicado como de alguna manera en el proceso también.

Subtema 2 importancia

Yo diría que es fundamental, pues en el área de créditos y por el volumen de procesos que llegan, que son muchísimos, también por la necesidad que ya pues lo comentaban por la necesidad que tienen los asociados de obtener respuestas rápidas que siempre, pues con los créditos quieren tener la respuesta súper rápido.

Y también, pues, Eh. Pues bien, tipificar esos cuellos de botella que impiden, pues que la ejecución de los procesos sean más ágiles.

El KANBAN también es una buena herramienta porque obviamente el tablero de gestión permite ver, es una herramienta que permite ver resultados pero que también permite compararse con los resultados de los otros actores.

También KANBAN será una herramienta que nos sirva porque allá cada uno de nosotros se tiene que medir en qué sentido, en que lo que nosotros hacemos en este equipo también es cuantificable, y también tiene un propósito de equilibrar unas cargas o de entregar unos volúmenes ajustados a la demanda que tengamos, entonces cuando lleguemos a ese nivel de productividad, pues obviamente el KANBAN también será una herramienta que de la mano se pueda conjugar.

3. Capítulo.

3.1 Resultados

La Implementación de Metodologías Ágiles ofrece herramientas para modernizar, mejorar los procesos y aumentar la satisfacción de los asociados, de igual forma fortalecer la adaptación en este entorno que se encuentra en constantes cambios de evolución.

Identificar la metodología ágil más adecuada para el área de créditos nos permitirá adaptar caminos con flexibilidad y eficiencia para mejorar los procesos, nos permite una optimización en los procesos reduciendo así los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia del equipo de trabajo.

Los integrantes del área no están totalmente familiarizados con el tema, si reconocen la importancia de implementar esta metodología para mejorar los procesos. Se tiene una apreciación general de que al aplicar estas metodologías pueden llegar a ser muy beneficiosas llevando el proceso a constantes mejoras.

Al Identificar estas metodologías estamos seguros que se asociaran con la reducción del tiempo, costos y la incorporación de nuevas transformaciones digitales, aunque no se tiene una implementación formalizada, la cooperativa viene uniendo esfuerzos y capacitando a los líderes para introducir practicas relacionadas que ayuden con la eficiencia y orden de los diferentes procesos.

La cooperativa se encuentra en procesos de construcción con la idea de adoptar estas metodologías de manera progresiva, comenzando por incorporar prácticas ágiles en el entorno actual antes de establecer un marco metodológico formal, teniendo en cuenta la cultura y diferentes necesidades mostrando un enfoque adaptativo y en continuo desarrollo.

Al indagar encontramos que SCRUM puede ser una metodología flexible que puede adaptarse a diferentes áreas más allá de la tecnológica, aunque se origine principalmente en el

desarrollo de software y que KANBAN se utiliza para visualizar y gestionar el flujo de trabajo mediante tableros que reflejan el estado de diversas tareas. Estos tableros hacen relación a las matrices utilizadas en diferentes áreas para seguir el proceso de las actividades.

Teniendo en cuenta los aportes y conocimiento de los integrantes del grupo de trabajo se considera que la metodología SCRUM es la más adecuada para iniciar en el área de créditos debido a la capacidad que tiene esta metodología de gestionar tareas y entregables de manera iterativa, permitiéndonos alcanzar de una manera más efectiva los objetivos planeados

El área de créditos maneja diferentes procesos, tener un análisis continuo de estos permite identificar si requieren mejoras para optimizar la eficiencia y efectividad del área. Durante el análisis se encuentra un cuello de botella en el proceso de desembolso de crédito, por lo cual se está viendo afectado el servicio, los tiempos de respuestas no son los mejores y no se da una respuesta oportuna al asociado. Teniendo en cuenta esto es importante tener una evaluación constante de los procesos ya que estos podrían no estar alineados con las mejores prácticas de la cooperativa. Este análisis puede arrojar oportunidades de mejora a través de la sistematización de algunos procesos para reducir errores y mejorar los tiempos de respuesta.

La implementación de las metodologías ágiles sería importante para mejorar la organización, la eficiencia y la calidad en el servicio. Dado que el área de créditos trabaja con tiempos de respuestas la implementación de SCRUM puede tener un impacto positivo en la toma de decisiones y mejorar la gestión del tiempo. Adaptándose mejor a las necesidades de respuesta rápida a los asociados.

La adopción de SCRUM y KANBAN en el área de créditos no solo optimiza el flujo de trabajo y toma de decisiones también mejora la capacidad del área para gestionar el volumen de trabajo y responder de manera más efectiva a las necesidades de los asociados. SCRUM ofrece un marco ágil que facilita la organización del trabajo, permite una mejor gestión de las tareas y

mejora la toma de decisiones, lo que llega a ser muy importante para abordar las necesidades que presente en el momento el área y mejorar los diferentes procesos.

La Elección entre SCRUM y KANBAN se basa en las necesidades específicas de la cooperativa. SCRUM es adecuado en procesos con objetivos claros y plazos definidos, proporcionando una estructura y enfoque durante el ciclo de trabajo. KANBAN es utilizado para la gestión continua de tareas y procesos operativos, ofreciendo flexibilidad y visibilidad en el flujo de trabajo.

SCRUM y KANBAN pueden ser complementarios y utilizarse en diferentes fases del proceso de créditos. SCRUM podría ser efectuado durante la fase inicial, mientras que Kanban puede ser aplicado una vez que el proceso esté establecido, para optimizar la operación diaria y responder a cambios de manera ágil.

SCRUM es más rígido en cuanto a su ciclo de trabajo, pero permite una evaluación regular al final de cada sprint, lo que facilita la adaptación estratégica y Kanban permite un ajuste continuo sin la necesidad de esperar el final de un ciclo, lo que lo hace más adaptable a cambios inmediatos en la demanda o prioridades. Ambos métodos proporcionan visibilidad sobre el trabajo en curso, pero Kanban lo hace en tiempo real y es más simple en su implementación, mientras que SCRUM proporciona una visión estructurada a través de sprints y roles definidos.

Estas metodologías también se ven como herramientas de mejora en la operatividad, el orden, la planificación y la comunicación asertiva, permitiendo una mejor organización y claridad en los procesos, lo que nos lleva a prestar un servicio rápido y satisfactorio. De igual forma podemos ver que las metodologías tienen un lugar en el contexto de la cooperativa, SCRUM al ser utilizado para iniciativas de mejora y rediseña el proceso y Kanban implementado para la gestión continua y la optimización del flujo de trabajo diario.

SCRUM es ideal para equipos que trabajan con proyectos con requisitos que puedan cambiar y que necesitan una gestión efectiva del tiempo y recursos. En el contexto de la cooperativa puede ser importante para la implementación de procesos internos que requieran una revisión y adaptación constante.

La introducción de una estructura definida y un enfoque más ordenado mediante SCRUM representa una evolución positiva para el área, transformando un proceso empírico y desordenado en uno más eficiente y medible. Facilitando así la medición de resultados.

La implementación de SCRUM en el proceso de autorización de desembolso permitirá una gestión más ágil y eficiente, resolverá cuellos de botella actuales y de esta forma se mejoraría la experiencia de los asociados. Este enfoque proporciona una base sólida para innovar y aplicar prácticas similares en otros procesos dentro de la cooperativa, promoviendo una mejora continua en la eficiencia y la productividad.

A medida que el equipo evolucione y logre mayores niveles de eficiencia y productividad, se considera que KANBAN podría complementar SCRUM. KANBAN, con su enfoque visual en la gestión de flujos de trabajo, ayudaría a equilibrar cargas y ajustar volúmenes según la demanda, permitiendo una mayor comparación de resultados entre los integrantes del equipo de trabajo.

Las metodologías ágiles ofrecen diferentes beneficios al alinear los procesos con el objetivo de satisfacer al asociado, aumentar la eficiencia operativa y crear un entorno de trabajo más claro y organizado. Nos permite abordar de una manera más eficaz las necesidades urgentes y prioritarias mejorando la calidad de nuestros servicios.

Es importantes resaltar la importancia y la necesidad de implementar las metodologías ágiles en el área de manera constante en el trabajo diario, facilitando así la innovación, la eficiencia y la adaptación continua a las necesidades

Para mejorar el proceso de desembolso de créditos en la cooperativa CREAMFAM se diseña un documento que nos sirve como guía y que refleja el uso adecuado de la metodología SCRUM, con el fin de hacer que el proceso se realice de una manera más ágil y eficiente.

1. Roles y responsabilidades:

- **Product Owner:** Responsable de definir y realizar la priorización del desembolso de crédito. Quien desarrolla esta actividad es el Líder de operaciones responsable también de que el trabajo se realice de la mejor manera.
- **Scrum Master:** Se asegura de que el equipo siga practicas agiles en el desembolso de créditos, de igual forma guía a los miembros del equipo a ser autogestionados y multifuncionales.
- **Equipo de Desarrollo:** Líder de operaciones, Analista de Otorgamiento y Auxiliar de Operaciones.
- **Stakeholders:** Gerencia, Riesgos, Auditoria, Comercial.

2. Eventos de SCRUM:

- **Sprint Planning:** El equipo y el PO verifican los créditos pendientes que se tienen por cumplir, se agregan observaciones y se interrumpen procesos que han cumplido su tiempo. De igual forma se realizan preguntas ¿Por qué es valioso el sprint? ¿Qué se puede hacer en este sprint? ¿Cómo se realizara el trabajo elegido?
- **Daily Standup:** Se realizaran reuniones diarias de 15 minutos al iniciar el día, esto crea enfoque, mejora la autogestión. Ayuda a revisar el progreso, identificar impedimentos y planificar el trabajo del día.

- **Sprint Review:** El equipo muestra los créditos desembolsados, se discuten resultados, mejoras y se recogen comentarios.
- **Sprint Retrospective:** Se analiza lo que salió bien durante el desembolso del crédito, que problemas se encontraron, como se resolvieron o no esos problemas y de esta forma validar que se puede mejorar.

3. Artefactos del SCRUM

- **Product Backlog:** En el aplicativo de Work Manager se encuentra la lista de créditos pendientes por desembolsar, es importante dar prioridad a los créditos que tienen fechas próximas a su vencimiento.
- **Sprint Backlog:** Después de cumplir las novedades operativas cumplir con el desembolso según orden de llegada en el aplicativo de Work Manager.
- **Increment:** Es cada créditos desembolsado, el proceso de terminado se realiza en el aplicativo de Work Manager y se visualiza en el estado de cuentas de cada asociado.

Se debe realizar ajustes constantes basados en las retrospectivas y los resultados de los sprints anteriores.

SCRUM facilita la organización en los procesos, permite una respuesta ágil a las necesidades de los asociados y promueve una comunicación efectiva dentro del equipo. Al enfocarse en mejorar constantemente y dar prioridad a tareas, contribuyendo así a optimizar el flujo de trabajo.

Al realizar esta implementación el equipo puede mejorar la comunicación, garantizando que todo el equipo este alineado y conozca los objetivos del procesos, las reuniones y revisiones regulares fomentan un ambiente de transparencia y responsabilidad, permitiendo que el equipo aborde problemas de manera proactiva, comparta conocimientos y se den nuevas estrategias.

SCRUM no solo optimiza los tiempos de respuesta y reduce cuello de botella, también genera entornos de trabajo más dinámicos y colaborativos, ayudando al crecimiento y sostenibilidad de la cooperativa.

4. Capítulo

4.1 Disertación

Encontramos que las metodologías vienen evolucionando de tal forma que las organizaciones gestionan sus proyectos y procesos, realizado en entornos dinámicos y competitivos. Con esta investigación hemos encontrado que las metodologías mejoran la flexibilidad y capacidad de respuesta impulsando la innovación y la eficiencia.

Desde la creación de la primera metodología en 1968, podemos ver un gran avance en la calidad y variedad de enfoques. Cada metodología esta encaminada en abordar necesidades específicas, desde la innovación y la calidad, arrojando una selección cuidadosa basada en objetivos y el contexto de cada organización.

Los resultados del estudio muestra que muchas organización utilizan y adoptan metodologías agiles y lo hacen debido a la rigidez y falta de adaptabilidad de los enfoques tradicionales. Con esto vemos la necesidad de un cambio de paradigma en la gestión del proyecto, donde la adaptabilidad y la capacidad de responder rápidamente a los cambios del entorno son cruciales.

Las metodología agiles también han mostrado un impacto positivo en sectores críticos como la inclusión financiera y el desarrollo sostenible, la innovación en los procesos permite a las personas acceder a servicios financieros de manera más inclusiva y eficiente.

Podemos ver que uno de los desafíos en la implementación de las metodologías es la documentación ya que la agilidad se centra en la entrega continua de valor, pero la necesidad de mantener una documentación clara y accesible es esencial para afirmar la transparencia y coherencia en los procesos.

Según la investigación realizada podemos encontrar que la implementación de SCRUM reduce significativamente el tiempo de respuesta, permitiendo que la cooperativa actúe con mayor rapidez en los desembolsos de créditos.

SCRUM y KANBAN aviva la transparencia y la comunicación constante entre los equipos de trabajo, lo cual nos lleva a tener menos errores y trabajar coordinadamente.

Los hallazgos encontrados nos muestran la importancia de aplicar estas metodologías para abordar problemas en un entorno cambiante, lo que resuena con las teorías de sistemas adaptativos complejos y la gestión del cambio organizacional. Encontramos que la transparencia, la iteración y la retroalimentación continua son de gran importancia en la ejecución de SCRUM y KANBAN, alineándose a un enfoque productivo de aprendizaje organizacional, donde el conocimiento se construye a través de la comunicación continua entre el equipo y el entorno.

Participar en este proyecto me ha permitido no solo conocer sobre las metodologías ágiles sino también practicar estos conceptos y reflexionar sobre el rol que estamos teniendo en el proceso de transformación en la cooperativa. Lo cual nos incita a promover la adopción de nuevas tecnologías y metodologías, sino también un cambio cultural hacia una mayor agilidad y adaptabilidad en la cooperativa.

Con la integración de las metodologías ágiles SCRUM nos facilita la toma de decisiones de una manera más informada para el proceso de desembolso de créditos. De igual forma el equipo tiene la posibilidad de realizar una retroalimentación constante lo cual aporta de manera positiva para el proceso existente.

Me surgen nuevas líneas de investigación que podrían guiar un futuro estudio y darle una mejor implementación a estas metodologías no solo en el área de créditos sino también en otras áreas de la cooperativa.

Se podría indagar sobre el impacto a largo plazo de la adopción de las metodologías ágiles en el área de créditos, Que estrategias se podrían implementar para superar la resistencia al cambio, como puede influir la implementación de metodologías ágiles en la capacidad de la cooperativa para ofrecer sistemas financieros más inclusivos, de que forma la implementación de estas metodologías puede cambiar la cultura organizacional y como podrían medirse estos cambios y de qué manera las metodologías ágiles pueden integrarse con prácticas de gestión del riesgo.

Estas metodologías ágiles nos muestran la importancia de su aplicación en el sector financiero, nos lleva a descubrir nuevas prácticas y a visualizar que su aplicación en el sector financiero está lejos de concluir y que cada avance trae nuevas posibilidades para explorar e implementar en diferentes procesos de la cooperativa.

Encontramos que las metodologías ágiles en el sector financiero es un tema amplio y está lleno de oportunidades para la innovación y la investigación, cada hallazgo abre las puertas a nuevas preguntas y desafíos que al ser afrontados no solo contribuyen a un progreso del conocimiento en este campo, sino que también tiene un gran impacto en la práctica de las metodologías. La exploración entre agilidad y sostenibilidad, tanto financiera como social, puede abrir nuevas fronteras que beneficien a la cooperativa.

Los cambio y los resultados se pueden ver como cada investigador prioriza los diferentes aspectos de las metodologías ágiles, su adaptación y sus desafíos, lo que nos puede llevar a recomendaciones y conclusiones varias en la implementación y desarrollo de productos o procesos.

Podemos encontrar que los investigadores priorizan diversos factores y perspectivas comparativas más críticas, podrían enfocar sus estudios en las limitaciones o ventajas específicas

de cada metodología, afectando así las conclusiones sobre cuál es más adecuado en ciertos contextos.

Si otros investigadores se enfocan más en los aspectos tecnológicos o en la experiencia del usuario, los resultados podrían resaltar diferentes ventajas o desafíos en la implementación de estas innovaciones, modificando la percepción de su impacto. Los resultados pueden modificarse dependiendo como los investigadores estimen la importancia de la documentación frente a otros aspectos del proceso ágil, lo cual puede influir en recomendaciones sobre el equilibrio entre agilidad y claridad.

Referencias

- Arias Torres, J. A., García-Arango, D. A., Echeverri Gutiérrez, C. A., Acosta Agudelo, L. C., & Echeverri Gutiérrez, M. S. (2023). Blockchain aplicada en la innovación de proceso para la integración de servicios de tecnología financiera. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 69, 135-156. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n69a6>
- Asana Team. (2024, Febrero). *Waterfall vs. agile vs. Kanban vs. Scrum*. <https://asana.com/es/resources/waterfall-agile-kanban-scrum>
- Asana Team. (2024, Enero). *What is Kanban?*. <https://asana.com/es/resources/what-is-kanban>
- Bancoldex. (2024). *¿Sabes qué es el sistema financiero colombiano?* <https://www.bancoldex.com/es/noticias/sabe-que-es-el-sistema-financiero-colombiano-1630>
- Belmonte da Silva, R., & Fernández Jardón, C. M. (2021). La relación entre capital intelectual humano y capacidad de innovación en el sector público. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 25(2), 114-136. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.004.es>
- Burbano-Delgado, D., Pardo-Calvache, C., & Orozco-Garcés, C. (2021). Mapeo sistemático de la armonización de SCRUM e ISO 9001. *Facultad de Ingeniería*, 30(56). <https://doi.org/10.19053/01211129.v30.n56.2021.1330>
- Canvia. (2024, Mayo). *Metodologías de desarrollo ágil: evolución y adaptación*. <https://canvia.com/metodologias-desarrollo-agil-evolucionado/>
- Cristian Tenempaguay. (2023, Septiembre). *Pol. Con. (Edición núm. 85)*, 8(9), 603-615. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- COOCREAMFAM. (2023). *Historia*. <https://www.creamfam.coop/menu/13/historia>

- Diana González Fajardo. (2020, Agosto). *Agilidad financiera: Agile y sus aplicaciones*. <https://blog.cobistopaz.com/es/blog/agilidad-financiera-agile-0>
- DANE. (2023). *Censos de población en Colombia 2023*. <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2023>
- Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V. M., Valdés-González, H. M., & Reyes-Bozo, L. (2022). Metodologías ágiles: Un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación. *Revista Científica*, 43(1), 38-49. <https://doi.org/10.14483/23448350.18332>
- García-Arango, D. A., Echeverri Gutiérrez, C. A., & Acosta Agudelo, L. C. (2023). Blockchain aplicada en la innovación de proceso para la integración de servicios de tecnología financiera. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 69, 135-156. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n69a6>
- Gómez-Campo, C. E., Cañizares-Hernández, T. G., & Pardo-Calvache, C. J. (2022). Modelo de referencia ágil y escalado para la industria de software. *Revista Científica*, 43(1), 80-92. <https://doi.org/10.14483/23448350.18353>
- Garzón Castrillón, M. A. (2024). *La ciudadanía corporativa (CC) y el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO)*. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 28(1), 1-21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.28.01.001.es>
- Julián Pérez Porto, A., & Gardey, A. (2023, Julio 25). *Administración: Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/administracion/>
- Ken Schwaber & Jeff Sutherland. (2020). *The Scrum Guide*. <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-European.pdf>
- Laoyan, S. (2024). *Sarah Laoyan*. <https://asana.com/es/author/sarah-laoyan>
- Martins, J. (2024). *Julia Martins*. <https://asana.com/es/author/julia-martins>

- Martínez Padua, J. V., Quitian Monroy, J. S., & Castiblanco Jiménez, I. A. (2022). Caracterización y comparación de metodologías ágiles y tradicionales de desarrollo de producto. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 32(2), 9-26. <https://doi.org/10.18359/rcin.5168>
- Narváez-Narváez, J. C., Pardo-Calvache, C. J., & Orozco-Garcés, C. E. (2023). Deuda de la documentación en el desarrollo ágil de software: Mapeo sistemático de la literatura. *Revista Científica*, 46(1), 107-121. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504375197009>
- Prieto-Bustamante, F. (2020). Estimación de esfuerzo en desarrollo de software ágil: Estudio del estado actual en Bogotá. *ITECKNE*, 17(2), 110-131. <https://doi.org/10.15332/iteckne.v17i2.2471425>
- Roffé, M. A., & González, I. F. (2024). El impacto de las prácticas sostenibles en el desempeño financiero de las empresas: Una revisión de la literatura. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 28(1), 195-220. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.28.01.006.es>
- Rodríguez, S. (2024). *Metodología Scrum en economía: Aplicaciones y beneficios*. <https://labes-unizar.es/metodologia-scrum-en-economia-aplicaciones-y-beneficios/#:~:text=Scrum%20es%20una%20metodolog%C3%ADa%20de,cambios%20en%20el%20entorno%20empresarial>
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *The Scrum Guide*. <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-European.pdf>
- Zapata Cortés, J. A., Campuzano Zapata, L. F., & Arango Serna, M. D. (2015). Mejora de procesos de fabricación utilizando Kanban. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 14(27), 221-233.