



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.**  
**Carrera Gestión de la Información Gerencial.**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

**Previo a la obtención del título de**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA**

Evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento Gerencial del Banco Guayaquil de Manta, 2024 (Estudio de Caso).

**AUTORA**

Ruiz Villavicencio Nathalie Sabrina.

**TUTOR**

Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Veléz, Mg.

**MANTA - ECUADOR**

**2025-1**

## **Tema**

Evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento gerencial del Banco Guayaquil de Manta, 2024. (Estudio de Caso).

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante: **RUIZ VILLAVICENCIO NATHALIE SABRINA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025\_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es: **Evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento gerencial del Banco Guayaquil de Manta, año 2024 (Estudio de caso).**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 07 de agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Vélez  
**Docente Tutora**  
**Área: Investigación**

### Autoría

Yo Ruiz Villavicencio Nathalie Sabrina, con cédula de identidad N° 131368067-8, declaro que el presente trabajo de titulación: "Evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento gerencial del Banco Guayaquil de Manta", cumple con los requisitos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliendo cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado con la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios mencionados son originalidad de la autora y responsabilidad de la misma.



---

Ruiz Villavicencio Nathalie Sabrina

C.I: 131368067-8

### **Agradecimiento.**

A Dios, por permitir el levantarme y esforzarme cada día por llegar a mi meta, haciéndome sentir orgullosa de lo que puedo lograr.

A mi tutora, la Ingeniera Cindy Peñaherrera, por ser guía en mi proceso de titulación aportando en cada corrección con sus conocimientos, puliendo mi desarrollo personal, y elevando mi confianza para dar lo mejor de mí.

A la Dra. Daysi Soto, por haber sido mi guía durante la primera fase de mi proyecto, de quien recibí las respectivas instrucciones en cada parte de mi investigación.

A mis docentes, quienes en cada periodo me compartieron de sus conocimientos, madurando mi mentalidad y mejorando mis habilidades.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en sus prestigiosas aulas.

Nathalie Sabrina Ruiz Villavicencio

### **Dedicatoria.**

Primero que todo a Dios, por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, a mis padres, por ser mi modelo a seguir y mi motor para continuar, por enseñarme que caer no es malo, más bien es sinónimo de levantarme con más ganas y ser más fuerte.

A mi hermano por su cariño y palabras motivacionales, por inspirarme a ser una mejor versión de mí, dándome su apoyo incondicional, a mi hermana por ser parte de mi vida y a mi niño gatuno, por su compañía en mis desveladas para que este trabajo sea posible.

A mi eterna amiga y compañera, con quien compartí parte de mis mejores momentos universitarios, cumpliendo por ella lo que una vez nos prometimos y logrando llegar hasta el final de esta etapa.

A mis familiares más cercanos, quienes con sus palabras de aliento indirectamente me dieron esa fuerza para no abandonar lo que tanto quería conseguir, por darme ese granito de confianza del que muchas veces yo misma dude. A mi niña interior, quien soñó tanto con llegar a este punto y dar lo mejor de si misma, porque siempre hemos sido inteligentes y con ganas de comernos el mundo.

Finalmente, a todos aquellos a los que mi investigación les pueda servir de fuente de conocimiento para su formación académica.

Nathalie Sabrina Ruiz Villavicencio.

## Contenido

Tema.....	2
Certificación Del Tutor.....	3
Autoría.....	4
Agradecimiento.....	5
Dedicatoria.....	6
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos.....	14
Definición del Caso de Estudio.....	17
Formulación del Problema.....	18
Justificación del Caso de Estudio.....	19
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos específicos.....	21
Marco Conceptual.....	22
Metodologías ágiles.....	22
Principales Metodologías ágiles.....	25
Proyectos sociales.....	30
Gestión de Proyectos Sociales.....	30
Evaluación de Metodologías Ágiles en Proyectos Sociales.....	31
Marco Metodológico.....	32
Diseño de Investigación.....	32
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
Resultados obtenidos.....	34
Análisis de Resultados. Matriz de Triangulación.....	36
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42

<b>Referencias .....</b>	<b>43</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 1. Cuadro comparativo entre las metodologías Scrum, Kanban y SAFe.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 2. Propuesta.....</b>	<b>46</b>
<b>Tablero Modelo Monday.com .....</b>	<b>48</b>
<b>Anexo 3. Entrevista.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 1 Matriz de Triangulación. Fuente Propia.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 2. Cuadro comparativo entre metodologías ágiles. Fuente Propia.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3 Cuadro de propuesta_Monday.com. Fuente propia .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 4 Tablero de Monday.com. Fuente propia.....</b>	<b>49</b>

## Resumen

Este estudio analiza la aplicación de metodologías ágiles en la gestión de información de proyectos sociales creados en el departamento gerencial del Banco Guayaquil en Manta, por lo tanto, se plantea evaluar herramientas como Scrum o Kanban, y su función dentro de los proyectos, valorando su uso como mecanismos para mejorar la administración de información que se genera.

Bajo el contexto de los proyectos sociales que se gestionan dentro del Banco, este estudio busca analizar el impacto de las metodologías ágiles en la gestión de información de dichos proyectos, determinando su efectividad y oportunidades de mejora, mediante una investigación cualitativa basada en entrevistas, y aplicando un refuerzo bibliográfico, se explora la efectividad de estas metodologías para gestionar información.

Así mismo, se identifican los beneficios que aportan las metodologías en la gestión de información, disminuyendo riesgos y fortaleciendo el compromiso empresarial; en contexto con lo anterior, el banco es un entorno que se caracteriza por cambios constantes y demandas sociales crecientes, por tal razón, la gestión eficiente de información debe convertirse en un factor clave para el éxito de iniciativas sociales.

Los resultados evidencian que la implementación de metodologías ágiles en el Banco Guayaquil ha mejorado la eficiencia en la gestión de información de los proyectos, fortaleciendo el trabajo en equipo y la satisfacción del usuario; es decir, bajo el uso de la metodología Scrum, aplicada mediante Sprints y tableros digitales, se ha demostrado su efectividad para optimizar el uso de la información.

**Palabras clave:** Metodologías ágiles, Agilidad organizacional, Scrum, gestión de información, proyectos sociales, toma de decisiones.

## Abstract

This study analyzes the application of agile methodologies in the information management of social projects created in the Management department of Banco Guayaquil in Manta, therefore, it is proposed to evaluate tools such as Scrum and Kanban and their function within the projects, valuing their use as mechanisms to improve the management of information that is generated.

Under the context of the social projects that are managed within the Bank, this study seeks to analyze the impact of agile methodologies in the information management of these projects, determining their effectiveness and opportunities for improvement, through qualitative research based on interviews, and applying a bibliographic reinforcement, the effectiveness of these methodologies to manage information is explored.

Likewise, the benefits provided by methodologies in information management are identified, reducing risks and strengthening business commitment, in context with the above, the bank is an environment that is characterized by constant changes and growing social demands, for this reason, efficient information management must become a key factor for the success of social initiatives.

The results show that the implementation of agile methodologies in Banco Guayaquil has improved efficiency in project information management, strengthening teamwork and user satisfaction; that is, under the use of the Scrum methodology, applied through Sprints and digital boards, its effectiveness in optimizing the use of information has been demonstrated.

**Keywords:** Agile methodologies, Organizational agility, information management, social projects, decision making.

## Introducción

El presente estudio de caso se enfoca en la evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento gerencial del Banco Guayaquil en Manta, por tanto, la investigación trata la necesidad de evaluar como las metodologías ágiles organizan y manejan la información de manera eficiente, sobre todo, en un entorno dinámico y en constante cambio como el de los proyectos sociales.

En el mundo actual, la gestión de proyectos sociales implica un gran desafío para las organizaciones que buscan crear cambios o aportes positivos a la sociedad, por tal motivo, este estudio representa una oportunidad para analizar y evaluar las metodologías que se aplican para la gestión de información de estos proyectos, considerando como ejemplo base al Banco Guayaquil de la ciudad de Manta.

Del mismo modo, en la era digital caracterizada por cambios frecuentes, las organizaciones se ven obligadas a adaptarse y responder a las demandas del entorno, en particular, el sector bancario, que requiere un enfoque que combine la agilidad para gestionar información, con la responsabilidad corporativa, lo que les permitirá analizar el impacto en la eficiencia, la calidad de la información y el éxito en la gestión de proyectos.

El manejo de información en proyectos sociales suele ser desordenado; puesto que, existen múltiples colaboradores, información en continua actualización, y decisiones que necesitan tomarse en el momento; por lo tanto, este tipo de dinámica puede llevarse el doble de tiempo, es decir, innecesariamente se duplican esfuerzos, y los objetivos planteados no se desarrollan de forma eficiente.

Frente a este problema, este estudio se centra en cómo se pueden usar metodologías ágiles para mejorar el manejo de información en el área gerencial del Banco Guayaquil en la ciudad de Manta; es necesario resaltar que, a pesar de que estas metodologías surgieron en el ámbito tecnológico, su uso en proyectos sociales en el interior del banco es de escaso conocimiento, lo que permitirá evaluar su impacto.

Involuntariamente, las metodologías ágiles surgen como un posible aliado en la gestión de tales proyectos, en lo particular, pueden ser una de las principales formas de ayudar en la organización, control, y el flujo de información en el manejo de proyectos sociales, facilitando así la gestión de los mismos.

La metodología es de carácter cualitativo, la cual será reforzada con una entrevista a un único involucrado, y una revisión bibliográfica analizando lo más relevante con la literatura actual; tales métodos, serán de apoyo para desplegar un análisis comparativo, evaluando los resultados obtenidos en trabajos anteriores o siendo el caso, resultados derivados de las metodologías aplicadas por el Banco, lo que permitirá adquirir una recopilación de opiniones y experiencias en el desarrollo de los proyectos.

Este estudio se divide en dos etapas, la Fase I: Diseño del estudio de Caso, y Fase II: Análisis de resultados; en la primera etapa se define el tema, problemática, se redactan los objetivos, el marco conceptual y el enfoque metodológico; tales características permitieron crear una base sólida para la ejecución del estudio.

La segunda etapa, análisis de resultados se centra en la aplicación del diseño planteado, posteriormente se interpretan los resultados obtenidos, se detallan las conclusiones y recomendaciones junto con la propuesta.

Los resultados de esta investigación demuestran que la aplicación de la metodología Scrum en la institución financiera designada, permite llevar una gestión continua de la información que se obtienen de los proyectos, se evidencia la adaptación que han tenido los equipos de trabajo, mejorando la toma de decisiones estratégicas dentro del Banco Guayaquil.

En conclusión, esta investigación pretende ofrecer un enfoque que contribuya y ayude a mejorar la gestión de información en los proyectos sociales, colaborando en el desarrollo de sistemas que se adapten y sean flexibles en el sector bancario.

## Antecedentes Investigativos

En una era de cambios continuos, la gestión de proyectos da paso a la implementación de herramientas tecnológicas en la planificación y ejecución de iniciativas sociales, incluida la búsqueda de eficiencia y velocidad, por consiguiente, están constituyendo un nuevo enfoque en la gestión de proyectos en el contexto de los cambios permanentes dentro de los organismos sociales y cómo evolucionan.

Diversas investigaciones señalan que las metodologías ágiles pueden mejorar la eficiencia, claridad y la colaboración entre equipos de trabajo en el desarrollo de los proyectos sociales, debido a sus cortos períodos de planificación, ejecución y evaluación.

En su estudio "TFC: Gestión de proyectos ágiles" para la universidad de Cataluña, Gracia Peña (2013) examina la aplicación de metodologías como Scrum y Kanban en varios tipos proyectos, incluidos aquellos con impactos benéficos destacando su inteligencia y habilidad para aumentar la flexibilidad y adaptación ante situaciones cambiantes.

Su objetivo es "realizar un estudio en profundidad sobre las diferentes metodologías ágiles más comunes", y finalmente menciona que "las metodologías ágiles intentan distanciarse de otras más pesadas y que ocasionan lentitud en el desarrollo de los proyectos" (Gracia Peña, 2013)

Del mismo modo, Paca Tene (2022), en la tesis titulada "Implementación de metodologías ágiles en proyectos sociales" de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), explora cómo las metodologías ágiles pueden ser aplicadas en proyectos sociales para mejorar la gestión y efectividad de los mismos, se centró en la Fundación World Vision Ecuador y propone estrategias para optimizar procesos comunitarios mediante la aplicación de prácticas ágiles.

La metodología aplicada por el autor fue un análisis de estudios previos sobre metodologías ágiles y su aplicación en proyectos sociales, recopilando datos cualitativos y cuantitativos a través de entrevistas, cuestionarios y encuestas a los participantes y, por último, la evaluación de datos recopilados señalando que las metodologías además de aplicarse en el área de tecnología, es posible implementarlas en lo que respecta a proyectos sociales, la adopción de un enfoque ágil no es un logro fácil sin que exista un proceso de evolución, por lo que, el autor resalta la importancia de la capacitación continua y el compromiso de los líderes asegurando el éxito de las metodologías en la organización.

Flores et al., (2022) bajo su investigación titulada “Metodologías ágiles: un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación”, tenía el objetivo de determinar las principales brechas que enfrentaban las pequeñas y medianas empresas antes de implementar metodologías ágiles para la gestión de proyectos, en donde utilizaban metodologías tradicionales.

La metodología empleada por estos autores, fue de carácter cualitativo, aplicando entrevistas, considerando una muestra por conveniencia, y población en una empresa de tecnología, interpretando los diferentes niveles jerárquicos involucrados en la dirección de proyectos. Los resultados indican que “la mayor parte de la organización no comprende el procedimiento del trabajo actual, generando prácticas inconsistentes entre áreas” (Flores et al., 2022).

En última instancia, se considera la investigación de los autores Gómez et al., (2020), en el artículo “Metodologías Ágiles para el Desarrollo de Proyectos”, bajo el propósito de su investigación cuantificaron la efectividad y el impacto, positivo o negativo, de implementar metodologías en la evaluación de proyectos.

Para la continuidad de la investigación, la metodología aplicada para obtener información se llevó a cabo por medio de motores de búsqueda, bajo el uso de palabras clave y selección de al menos doce documentos; finalmente, como resultado de la investigación se recomiendan varias metodologías ágiles entre ellas Scrum, que mantiene un enfoque en gestionar proyectos, y proponen un monitoreo de adaptación constante, para que se puedan aplicar a otros proyectos.

## Definición del Caso de Estudio

El Banco Guayaquil inicia sus operaciones en diciembre de 1923, creciendo como uno de los bancos más importantes del Ecuador, cuenta con amplias redes de agencia, cajeros automáticos y canales digitales que permiten cobertura en todo el país y facilitan la experiencia del usuario, su propósito es “Facilitar la vida de millones de ecuatorianos, cada día”, brindando soluciones financieras accesibles y seguras para sus clientes.

La gestión de información en proyectos sociales dentro del departamento gerencial del banco presenta varios desafíos, como la falta de coordinación entre equipos, la dispersión de datos y la dificultad en la toma de decisiones, a partir de esto, los problemas afectan directamente el cumplimiento de los objetivos y la efectividad de los proyectos.

Este estudio de caso evaluará la situación actual sobre la implementación de metodologías ágiles en la gestión de información de proyectos sociales dentro del departamento gerencial del Banco Guayaquil de Manta; se explicará y evaluará la metodología Scrum, analizando comparativamente su efectividad en términos de eficiencia, calidad y satisfacción del equipo.

Se tomará a consideración la aplicación de entrevistas con resultados cualitativos que permitirá medir el impacto de estas metodologías, para encontrar soluciones prácticas a este estudio de caso se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué metodologías ágiles han sido implementadas en la gestión de proyectos sociales en el Banco Guayaquil de Manta y cuál muestra mayor adaptación para optimizar la administración de la información?
2. ¿Qué herramienta digital puede optimizar la conversión de información de proyectos en un recurso estratégico para la toma de decisiones?

3. ¿Qué estrategias de control y seguimiento basadas en metodologías ágiles puede mejorar la administración y uso de la información en la gestión de proyectos sociales?

Así mismo, se procede a formular el estudio de caso, quedando de la siguiente manera:

#### **Formulación del Problema**

¿Cómo se convierte la información en un recurso gerencial bajo la implementación de metodologías ágiles en la gestión de información en proyectos sociales?

## Justificación del Caso de Estudio

El estudio de las metodologías ágiles en la gestión de información de proyectos es un punto de partida considerable debido a la creciente necesidad que surge en las organizaciones para adaptarse ante cambios sociales y económicos acelerados, es así como, en un mundo donde la información es clave para la toma de decisiones, optimizar su gestión mediante enfoques ágiles puede mejorar su eficiencia e impacto.

Las organizaciones en la actualidad, sobre todo los enfocados en el sector social, deben ser capaces de adaptarse a dichas transformaciones, por lo que, si bien las metodologías tradicionales han demostrado su efectividad en la gestión de proyectos, su enfoque rígido dificulta la adaptación a escenarios cambiantes, inversamente, las metodologías ágiles ofrecen flexibilidad, promoviendo ciclos iterativos y mejora continua para gestionar proyectos sociales de una forma más eficiente.

De manera similar, el Banco Guayaquil en Manta desempeña un papel clave en la ejecución de proyectos sociales, orientados a mejorar positivamente la vida de la sociedad; si bien es cierto que, una gestión eficiente de información es fundamental para garantizar que las decisiones estratégicas se basen en datos precisos y actualizados, la aplicación de métodos ágiles evitará retrasos y errores que puedan afectar en su impacto.

El presente estudio de caso tiene como objetivo analizar el impacto de las metodologías ágiles en la gestión de información de proyectos sociales, determinando su efectividad y oportunidades de mejora en el departamento de gerencia del Banco Guayaquil en Manta.

La relevancia plantea la necesidad de evaluar la manera en que los proyectos sociales son gestionados; es decir, bajo el contexto de una institución financiera como el Banco Guayaquil, el uso de metodologías ágiles no solo mejora la gestión interna, sino que también puede acelerar los beneficios que los mismos proporcionan a las comunidades locales.

Es importante su desarrollo, porque en un entorno que cambia de manera tan veloz como el actual, los métodos tradicionales para gestionar no son suficientes; los proyectos sociales por naturaleza son sensibles a los cambios, por tanto, el implementar estas metodologías les permitirá adaptarse con mayor rapidez y eficiencia, gestionando los recursos, tiempo e involucrados.

Los recursos aplicados a esta investigación son motores de búsqueda que permitan de manera bibliográfica conocer más acerca de las metodologías, su uso y aplicación; y para reforzar tal conocimiento se aplicará una entrevista que permita obtener información detallada sobre la función de las metodologías ágiles en la gestión de información que obtienen de los proyectos.

Evaluar las metodologías que ayudan a gestionar los proyectos en el banco, es factible por su infraestructura organizacional existente, acceso a herramientas tecnológicas y experiencia en proyectos. Su impacto social, aportará una gestión ágil que permita mejorar la distribución de recursos y mayor capacidad para enfrentar desafíos sociales de manera dinámica, contribuyendo al bienestar de comunidades vulnerables y fortaleciendo la sostenibilidad de las iniciativas sociales.

## Objetivos

### Objetivo General

Examinar como las metodologías resultan beneficiosas en la administración de información obtenida por los proyectos sociales, identificando su eficacia y posibilidades de optimización.

### Objetivos específicos

1. Evaluar las metodologías ágiles que utiliza el Banco Guayaquil de Manta, en la gestión de proyectos sociales, analizando su impacto en la calidad de administración de información.
2. Determinar porqué la herramienta Scrum transforma la información de los proyectos en un recurso estratégico para la toma de decisiones.
3. Sugerir estrategias de control y seguimiento elaboradas a través de metodologías ágiles para mejorar la administración y uso de información en la gestión de proyectos.

## Marco Conceptual

### Metodologías ágiles

En base al fundamento del autor Highsmith J., (2024), las metodologías tienen como prioridad mejorar la administración de los proyectos mediante la entrega constante de productos; de esta manera, se presenta con el propósito de poder adaptarse a variaciones y saber cómo reaccionar de manera eficiente ante las demandas del usuario.

Implementar métodos ágiles, o también expresado con el término “agilismo”, se fundamenta bajo la adaptabilidad y respuesta al cambio, evitando el seguimiento de un plan rígido, y de esta manera transformándolo en un método flexible para el uso de las organizaciones, mejorando la forma de gestionar la información obtenida de los proyectos, fomentando la colaboración entre equipos y finalmente mejorando la calidad del producto.

Para implementar métodos ágiles, Highsmith J., (2024), nos presenta una serie de ventajas y desafíos que se pueden presentar al momento de aplicar el agilismo:

**Flexibilidad y adaptación:** es indispensable bajo un entorno laboral donde las necesidades de los clientes cambian con frecuencia.

**Mejora de la calidad del producto:** entregar parte del producto de manera frecuente, aporta a la mejora continua, es decir, el equipo logra identificar y corregir problemas de manera más rápida, obteniendo un producto de mayor calidad.

**Satisfacción del cliente:** involucrar al cliente en el desarrollo de un proyecto, para tomar en cuenta sus expectativas, da como resultado una satisfacción general.

**Dificultades en la escalabilidad:** a medida que las organizaciones crecen, manejar metodologías ágiles puede ser complicado, ya que deben mantener las prácticas sin perder la flexibilidad.

Beck et al. (2001, como se citó en Laoyan, 2025), mencionaba en el Manifiesto Ágil, cuatro valores fundamentales que debe tener la metodología, entre ellos se mencionan las siguientes:

- ✚ **Individuos e interacciones sobre procesos y herramientas:** los equipos multifuncionales valoran más la colaboración en equipo, que el trabajo independiente.
- ✚ **Software que funcionen sobre documentación excesiva:** sobreponer un software funcional antes que una documentación excesiva, permitirá entregar al consumidor un producto que deseen por encima de otros.
- ✚ **Colaboración con el cliente sobre negociación contractual:** gestionar clientes es clave para las metodologías ágiles, dejando que los clientes expresen la dirección en la que debe orientarse el software.
- ✚ **Respuesta ante el cambio sobre seguir un plan:** uno de los beneficios de las metodologías en los proyectos, es que les permiten a los equipos ser flexibles, ofreciendo la posibilidad de cambios rápidos en las estrategias sin que afecte al proyecto.

Después de plantear sus 4 valores, detallan 12 principios para el manifiesto ágil:

- 1) **La prioridad es la satisfacción del cliente, con entregas temprana y continua del software;** cuando se considera la expectativa de un cliente en la elaboración de un proyecto elevas la satisfacción para obtener el producto final.
- 2) **Aceptan que los requisitos cambien, incluso cuando el proyecto vaya en avance;** esto les permitirá generar una ventaja competitiva en el cliente.

- 3) **Entregar softwares funcionales, con preferencia al período de tiempo más corto;** al igual, o similar al primer principio se busca generar entregas con valor a los clientes, disminuyendo las probabilidades de perder la ejecución de un proyecto.
- 4) **Responsables y desarrolladores trabajan juntos durante todo el proyecto;** la colaboración de todo el equipo de trabajo, los ayuda a superar sus propias capacidades.
- 5) **Los proyectos se desarrollan en torno a individuos que tengan la motivación para confiarles la ejecución del trabajo;** cuando el equipo de trabajo se siente en el deber de colaborar en conjunto, sienten el compromiso con lo que hacen, trabajando de manera activa buscando lograr un objetivo.
- 6) **Comunicar la información al equipo de manera más eficiente y efectiva es cara a cara;** explicar al equipo de trabajo la ejecución y desarrollo del proyecto, como debe avanzar y el tiempo de entrega.
- 7) **El software funcionando es la medida principal del progreso;** lo importante es que el software cumpla su objetivo y funcione por sobre cualquier otro.
- 8) **Los procesos ágiles promueven el desarrollo sostenible; deben ser capaces de mantener un ritmo constante de manera indefinida;** existen metodologías que trabajan de manera más rápida; pero ejecutarlas de esa manera podría generar cansancio en el equipo de trabajo, por esa razón, se busca mantener la constancia en su desarrollo.

- 9) **La atención continua a la excelencia técnica y al buen diseño mejora la agilidad;** bajo el uso de sprints, el equipo puede manejar y gestionar los trabajos al mismo tiempo a medida que transcurre su desarrollo.
- 10) **La simplicidad, o el arte de maximizar la cantidad de trabajo no realizado, es esencial;** lo que se busca es no complicar al equipo, más bien dar respuestas simples a problemas complejos.
- 11) **Las mejores arquitecturas o diseños, surgen de equipo auto-organizados;** trabajar en equipo resulta en un trabajo proactivo, lo que se convierte en un activo valioso para la empresa.
- 12) **A intervalos regulares el equipo reflexiona cómo ser más efectivo, para ajustar y perfeccionar su comportamiento;** realizar análisis, retroalimentaciones que permitan al equipo evaluar posibles errores o algún cambio que haya surgido. (Beck, et al., 2001)

## Principales Metodologías ágiles

### Scrum

Scrum da sus inicios en 1986, por el aporte de Hirotaka Takeuchi e Ikujiro Nonaka, quienes al ver la forma en que las empresas implementaban dinámicas para desarrollar nuevos productos, basadas en un ideal de trabajo individualista, proponen la metodología Scrum como un método que mejore la comunicación e interacción entre los equipos, buscando que colaboren entre todas las áreas involucradas en el desarrollo de un producto.

Posteriormente, Montiel (2024) expresa que los autores Ken Schwaber y Jeff Sutherland en la década de 1990, ambos expertos en desarrollo de software y gestión de proyectos desarrollaron un marco de trabajo ágil para mejorar la eficiencia en la entrega de

productos con la metodología Scrum, basándose en principios de desarrollo iterativo y adaptativo que facilite la colaboración entre equipos multifuncionales, promoviendo la comunicación y flexibilidad para adaptarse a cambios.

“La primera versión oficial de la Guía Scrum fue publicada en 2010, y desde entonces ha evolucionado con actualizaciones periódicas; hasta su última actualización en 2020 titulada Autogestión, Product goal y Scrum más allá del software” (Palacios, 2021).

La metodología Scrum, según la guía creada por los autores Schwaber K., y Sutherland J., (2013) aplica elementos clave que especifican el rol que debe cumplir cada personal del equipo, por tal razón se destacan los siguientes:

- ✚ **Product Owner (Dueño del producto):** es el responsable de maximizar y gestionar el valor del producto y del trabajo del equipo de desarrollo; el dueño del producto es una única persona, no un comité.
- ✚ **Development Team (Equipo de desarrollo):** son profesionales que desempeñan el trabajo de entregar un incremento de producto “terminado”, que posteriormente puedan poner en producción, al final de cada sprint.
- ✚ **Scrum Master:** es el responsable de asegurar que Scrum sea entendido y adoptado; lo hacen con el fin de asegurarse que el equipo Scrum trabaja ajustándose a la teoría, prácticas y reglas de Scrum.

De la misma manera, la guía presenta eventos de Scrum, escenarios predefinidos que pretenden crear un orden, minimizando la necesidad de las reuniones no definidas de Scrum; por tal motivo, los eventos son conocidos como Time-Box, de tal modo que todos tienen una duración máxima, cuando se da inicio al sprint su duración debe ser fija, no puede acortarse ni alargarse.

El objetivo de los eventos, es llegar al alcance establecido, empleando un tiempo apropiado sin tener que desperdiciar parte del proceso; el primer evento es conocido como *Sprint*, es el corazón del Scrum y estima un tiempo aproximado de un mes o menos, generando el incremento de un producto “terminado”, que sea utilizable y potencialmente desplegable.

Durante el primer evento, no deben realizarse cambios que afecten al objetivo del sprint, a este se le conoce como (*Sprint goal*); posterior a eso, los objetivos de calidad no deben disminuir, por lo que, el alcance debe ser claro entre el dueño del producto y el equipo de desarrollo, finalmente ambos van aprendiendo más sobre el desarrollo de los sprint.

El segundo evento, se desarrolla como la cancelación de un sprint, es decir, pueden ser cancelados antes de su fecha de fin estimada, suele ocurrir cuando la compañía cambia la dirección o en tal caso las condiciones de mercado y tecnología den un giro inesperado; si el sprint pierde el sentido debería cancelarse; aun así, debido al tiempo de cada sprint rara vez puede presentarse una cancelación.

Procede al siguiente evento, *Sprint Planning Meeting*; en este evento se especifica el trabajo a realizar, se crea un plan mediante el trabajo colaborativo del equipo Scrum, pueden ser reuniones extensas que expliquen a detalle lo que se realizará en el sprint de un mes, el encargado de este evento será el Scrum Master, quien direcciona al equipo a mantenerse en el tiempo estimado.

Finalmente, el objetivo del sprint (*sprint goal*) y Scrum diario (*Daily Scrum*); propone una meta, que deberá ser alcanzada durante la implementación de la lista del producto, servirá de guía para el equipo; el Scrum diario se convierte en un segmento para que el equipo de

desarrollo sincronice las actividades, es una inspección del trabajo desarrollado y lo avanzado que se lleva del proyecto.

### **Kanban**

Taiichi Ohno desarrolló Kanban en los años 50, como un componente del Sistema de Producción de Toyota en Japón, primordialmente su objetivo era aumentar la efectividad en la fabricación mediante un enfoque de producción guiado por la demanda, denominado como “Just-in-time” (justo a tiempo\_JIT).

Más tarde en 2010, David J. Anderson ajustó Kanban para la creación del desarrollo de software, fusionando conceptos de *Lean Manufacturing* con enfoques ágiles; por tal razón, Anderson estableció la estructura del método Kanban, definiendo normas y principios para su uso en la administración de proyectos.

Kanban es una herramienta gráfica para gestionar el flujo de trabajo, que ayuda a organizar actividades y mejorar procesos a través de un tablero segmentado en columnas.

Su operativa se basa en los siguientes conceptos:

1. Presentación del trabajo.– Se emplea un tablero Kanban que muestra tareas con las actividades, distribuidas en columnas “por hacer”, “en desarrollo” y “finalizado.
2. Límite de tareas en progreso.– Se determina un número máximo de tareas en curso para prevenir la saturación y aumentar la eficacia.
3. Mayor transparencia en el movimiento de trabajo.
4. Mejora en la utilización de recursos mediante un enfoque orientado a la demanda.

## **SAFe**

Como lo menciona Pikkila J., (s.f) SAFe fue creado por Dean Leffingwell en 2011, con la intención de implementar metodologías ágiles a gran escala en el ámbito empresarial. Por esta razón, Leffingwell, especialista en software y administración de proyectos, estructuró este marco para combinar estrategias ágiles como Scrum, Kanban, entre otras, en grandes organizaciones.

### **Fundamentos de SAFE**

La meta de los fundamentos de Scaled Agile Framework, es optimizar la empresa en general, motivando la adopción de decisiones ágiles y que trasciendan de los límites funcionales y organizacionales, por tal motivo, estos principios buscan impactar las decisiones no solo de quienes dirigen y administran, sino de todos los integrantes de la empresa, promoviendo un cambio de mentalidad que permita la transición del enfoque tradicional.

Se implementan técnicas como la gestión eficiente, considerando lo antes mencionado SAFE, se rige por los siguientes:

- 1) Emplear una perspectiva económica.
- 2) Implementar el enfoque sistémico.
- 3) Aceptar la variabilidad; mantener las alternativas.
- 4) Fomentar de manera gradual con ciclos de aprendizaje acelerados e integrados.
- 5) Fundamentar los logros en la valoración imparcial de los sistemas laborales.
- 6) Observar y restringir el trabajo en curso, disminuir el tamaño de los lotes y controlar la longitud de las filas.
- 7) Establecer un ritmo, alinearlos con la planificación entre sectores.

- 8) Despertar la motivación interna de los trabajadores del conocimiento.
- 9) Descentralizar el proceso de toma de decisiones.

### **Proyectos sociales**

La administración de proyectos sociales consiste en diseñar, llevar a cabo y analizar acciones que buscan tener un efecto favorable en comunidades con situación de vulnerabilidad, gestionar los proyectos tiene como objetivo mejorar el uso de recursos, aumentar los logros y garantizar que sus beneficios se mantengan con el pasar del tiempo.

Por tanto, los proyectos sociales se dan como iniciativas las cuales han sido diseñadas para generar transformaciones favorables en una realidad social en particular, beneficiando a grupos, comunidades o poblaciones específicas.

### **Gestión de Proyectos Sociales**

La revista UNIR (2024), menciona que un proyecto social es un conjunto de medidas orientadas a afrontar una deficiencia existente en un individuo o a un grupo de ellos, impactando de una manera u otra, es así, que para estas acciones se establece un cronograma, con información sobre el lugar, sus características y las áreas que abarcan, siendo estas, la educación, salud, ámbito social e incluso la economía.

### **Gestión de la información**

La autora Malak H., (2022) en su blog sobre “¿Qué es la Gestión de la Información?”, expresa lo siguiente “la gestión de información se refiere a la recopilación, almacenamiento, seguridad, mantenimiento, archivo y destrucción de información de cualquier tipo y formato. Específica como las organizaciones deben usar su activo más valioso para contribuir al éxito”.

### **Importancia de la información en proyectos sociales**

La información es una táctica en la gestión de proyectos, esta comunicación incluye datos sobre las necesidades de la población, el progreso de las actividades, la asignación de recursos y la evaluación de resultados.

### **Evaluación de Metodologías Ágiles en Proyectos Sociales**

Evaluar la eficacia de métodos dinámicos bajo la gestión de estos proyectos, permite conocer como dichos métodos pueden optimizar la administración de información y de tal manera mejorar los resultados. En el sector bancario, esto se traduce a una mejor dirección de programas sociales, asegurando que los recursos sean utilizados de manera eficiente y que las iniciativas tengan un impacto sostenible.

## Marco Metodológico

Este estudio se centra en la evaluación de metodologías ágiles para la gestión de información de proyectos sociales en el departamento gerencial del Banco Guayaquil de Manta, puesto que, la implementación de estas metodologías se consideran una posible solución para mejorar la eficiencia, coordinación y efectividad en la gestión de los proyectos.

### Diseño de Investigación

**Tipo de Investigación:** Este estudio se enmarca dentro de un enfoque descriptivo y exploratorio, ya que busca identificar y analizar cómo se gestionan las metodologías ágiles en proyectos sociales a nivel departamental dentro del Banco Guayaquil, específicamente en la agencia de Manta. Lo descriptivo permite caracterizar prácticas actuales en torno a la administración de la información, mientras que lo exploratorio aporta una visión preliminar sobre un fenómeno poco abordado en este contexto institucional.

**Enfoque Metodológico:** El enfoque adoptado es cualitativo, pues se pretende comprender en profundidad la experiencia institucional y organizacional vinculada a la implementación de metodologías ágiles en la gestión social. Para ello, se aplicará una entrevista semiestructurada como instrumento principal, lo cual permitirá explorar percepciones, criterios de uso y mecanismos de control informativo desde la perspectiva de quien dirige una unidad operativa clave.

### Población y Muestra

Dado el carácter exploratorio de estudio y las restricciones propias del entorno bancario, la población no es amplia ni abierta. Por temas de confidencialidad institucional y acceso a información sensible, se ha definido una muestra compuesta por un único sujeto:

la Jefa de Agencia en Manta. Esta elección responde a criterios de pertinencia y viabilidad, ya que el rol directivo de la informante le permite ofrecer una visión integral y estratégica sobre el uso de metodologías ágiles aplicadas a proyectos sociales, sin comprometer el acceso a información clasificada o reservada.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **Técnica seleccionada.**

Se empleará la técnica de entrevista estructurada, ya que permite obtener información detallada, coherente y comparable sobre las experiencias y percepciones institucionales respecto a la implementación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos sociales.

#### **Instrumento:**

Se diseñará una guía de entrevista, compuesta por preguntas abiertas, organizadas en prioridad de las temáticas a resolver, y que se necesitan saber:

- a. Dominio, entendimiento y uso de metodologías.
- b. Métodos de supervisión y gestión de información.
- c. Opinión sobre la efectividad y flexibilidad de estas metodologías en el ámbito bancario.

La selección de este método se debe a la exigencia de obtener información cualitativa delicada, y de origen confidencial, que no puede ser recolectada a través de encuestas o mediante observación directa, especialmente en un sector como el financiero.

Además, al tratarse de un estudio de caso con un único informante (la Jefa de la Agencia), la entrevista estructurada permite maximizar la riqueza del discurso y asegurar la comparabilidad con marcos teóricos y estudios previos sobre metodologías ágiles.

## Resultados obtenidos

El Banco Guayaquil, actualmente sigue siendo participe en proyectos sociales, tales como, la limpieza de playas, apoyo al deporte y su proyecto más antiguo relacionado con el cuidado del medio ambiente, llamado *Programa Carbono Neutro "Yo Cuido"*; por tal motivo, en la ciudad de Manta se dio paso a una entrevista que cubra las dudas en cuanto a cómo aplican las metodologías ágiles en la gestión de información de tales proyectos.

Para esta entrevista, se estableció como única población y muestra, a la Ingeniera Cinthia Constante, Jefa de Agencia en el Banco Guayaquil de la ciudad de Manta. A continuación, se presentarán los resultados obtenidos después de aplicar la entrevista, considerando como objeto de estudio la institución financiera.

En base a las interrogantes sobre metodologías ágiles y proyectos sociales, la entrevistada entiende los términos como una forma eficiente de ejecutar los procesos, enfocados en la mejora continua y la flexibilidad, esta visión coincide con los principios del agilismo, como la adaptabilidad y la entrega constante. Se reconoce que los proyectos son parte esencial del compromiso empresarial.

El Banco Guayaquil aplica Scrum como metodología principal para gestionar proyectos, mientras que, a nivel personal se utiliza Kanban, esto demuestra una cultura organizacional que promueve la agilidad desde los distintos niveles operativos. Scrum ha permitido ser más efectivo, alineando las necesidades comunitarias y fortaleciendo el compromiso de los equipos de trabajo.

Los beneficios que ha obtenido la institución financiera bajo el uso e implementación de metodologías, destacan una mayor colaboración entre equipos multidisciplinarios, reducción de riesgos mediante entregas iterativas, mejora en la experiencia del cliente

gracias a respuestas más rápidas y transparentes, y finalmente se menciona un incremento en la satisfacción y compromiso del personal.

Los desafíos a lo que se ha visto sometido el Banco Guayaquil, radica en afrontar cambios en los procesos, que como empresa pueden ser para bien o para mal; y es que, los cambios pueden perjudicar ciertas estructuras que como entidad ya se tienen establecidas y al final lo que pueden hacer es generar una fricción.

También es un desafío la rotación del personal, por eso se considera una formación continua para que los colaboradores desarrollen un aprendizaje en cuanto a las metodologías que se aplican.

Las metodologías ágiles han transformado la forma de gestionar la información, permitiendo mayor innovación, adaptabilidad y mejora continua en los procesos internos; ha mejorado la forma de trabajar, generando nuevas ideas y reduciendo riesgos, probablemente no del todo, pero permite implementar nuevas soluciones antes que culmine el ciclo de vida del proyecto.

Como último análisis de las interrogantes, el Banco Guayaquil asegura la calidad de la información generada de los proyectos, mediante planes de contingencia, pruebas continuas y monitoreo constante, lo que permite mantener altos estándares sin sacrificar la agilidad.

En conclusión, las respuestas evidencian una implementación estratégica de metodologías ágiles en el Banco Guayaquil, tanto en proyectos internos como sociales. Aunque existen desafíos estructurales y humanos, los beneficios en eficiencia, colaboración y experiencia son notables. La participación de la Jefa de Agencia, refuerza el enfoque territorial de los proyectos sociales, alineado a la agilidad y el impacto comunitario.

### Análisis de Resultados. Matriz de Triangulación

Preguntas	Encuestada: Jefa De Agencia.	Basado En El Autor	Punto De Vista
¿Qué entiende usted por metodologías ágiles?	Entiende las metodologías como una “forma de hacer las cosas”, con procesos que permiten lograr resultados con mayor eficiencia.	“Las metodologías ágiles son enfoques de trabajo que permiten a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, manteniendo el enfoque en los resultados” (Sotomayor, 2024)	Las metodologías ágiles buscan mejorar la gestión del trabajo colaborativo, es decir, entre mayor conocimiento se tenga sobre dichas herramientas mejor será el aporte que realice el equipo de trabajo en los proyectos a realizar.
¿Qué entiende por proyectos sociales?	Lo menciona como actividades dedicadas por un bien social, o en sí, destinados a la sociedad.	“Los proyectos sociales son herramientas estratégicas de gestión colectiva en la solución de problemas de interés general” (Baca–Tavira & Herrera–Tapia, 2016)	Toda empresa debe contar con este tipo de actividades, dedicadas a una mejor experiencia del cliente, tal como se mencionaba la participación del banco en eventos como patrocinio a deportistas, limpieza de playas y el programa al medio ambiente “Yo cuido”.

<p><b>¿Cómo se benefician de las metodologías ágiles en la gestión de proyectos sociales?</b></p>	<p>Como entidad financiera para gestionar nuestros proyectos nos beneficia su flexibilidad, ya que nos permite pactar prioridades y generar una mayor colaboración y participación por quienes conforman el equipo de trabajo.</p>	<p>“Las metodologías ágiles fomentan la colaboración, flexibilidad y la entrega continua de valor al cliente, adaptándose rápidamente a los cambios y necesidades emergentes”. (Lekatsas, 2024)</p>	<p>Que una empresa cuente con metodologías, permite que la información generada a través de los proyectos sea de mejor comprensión para altos mandatarios, aportando de manera positiva en la toma de decisiones.</p>
<p><b>¿Cómo entidad financiera utiliza alguna metodología?</b></p>	<p>Como entidad financiera emplean la metodología Scrum como un marco general para la gestión.</p>	<p>“Scrum es un proceso que propone la aplicación de una metodología de trabajo más colaborativo entre las áreas involucradas en el desarrollo de un nuevo producto, logrando mejor comunicación, mayor integración y</p>	<p>Scrum en una metodología aplicada por un mayor número de empresas, debido a su forma práctica y comprensible de trabajar. La razón es que permite generar grupos de trabajo encargados de diversas áreas del proyecto.</p>

---

conocimiento por parte de los roles”

(Hernández Salazar & Beltrán, 2022)

---

*Tabla 1 Matriz de Triangulación. Fuente Propia*

La percepción de la entrevistada sobre Scrum como herramienta colaborativa se relaciona con lo planteado por Hernández S., & Beltrán (2022), quienes destacan su capacidad para integrar equipos multidisciplinarios y mejorar la comunicación organizacional; este resultado coincide con la flexibilidad mencionada por Highsmith (2024), quien considera la adaptabilidad como uno de los pilares del agilismo.

En el caso “metodologías ágiles” la entrevistada lo define como “una forma de hacer las cosas”, lo que permite alcanzar resultados con mayor eficiencia, tal afirmación coincide con la visión de Highsmith (2024), quien fundamenta el conseguir una entrega continua de valor; así mismo, cuando se habla de Scrum, implica promover una gestión colaborativa entre diversas áreas, de fácil integración y comunicación entre los proyectos.

Aunque la literatura sugiere que Kanban es útil para flujos continuos, en este caso se observa una preferencia institucional por la herramienta Scrum, lo que evidencia una adaptación contextual de las metodologías ágiles, sus equipos de trabajo se adaptan de mejor manera; al implementar Scrum, alcanzan una entrega continua de datos relevantes, lo que mejora la trazabilidad y la toma de decisiones estratégicas en los proyectos sociales.

Acerca de los beneficios obtenidos bajo el uso de Scrum, resaltan la flexibilidad, innovación y una mejor experiencia del cliente, tal respuesta concuerda con Lekatsas (2024), quien sostiene que las metodologías fomentan la colaboración y se adaptan a las necesidades de la sociedad; en cuanto a los desafíos, como resistencia al cambio y rotación del personal, Flores et al., (2022), identifica esas brechas como obstáculos comunes al ser efectuados en organizaciones con estructuras jerárquicas.

Los resultados sugieren fortalecer la capacitación de metodologías ágiles y ampliar el uso de herramientas digitales, potenciando aún más la eficiencia informativa y el impacto social del banco; por medio de la entrevista se demuestra de manera práctica su conocimiento en metodologías ágiles, y como tal estas se alinean con diversos autores y sus planteamientos teóricos.

## Conclusiones

Inicialmente, cabe mencionar que las metodologías ágiles, como Scrum y Kanban, a pesar de haber nacido en el desarrollo del software, se logran adaptar exitosamente en la actualidad a entornos empresariales, incluso en el sector financiero o bancario; a su vez, su implementación en proyectos sociales aporta mayor flexibilidad, colaboración entre departamentos y una respuesta oportuna a cambios inesperados.

El Banco Guayaquil utiliza la metodología Scrum como marco operativo para la mayoría de sus proyectos sociales, lo que permite entregas continuas mediante Sprints, revisiones iterativas y equipos multidisciplinarios; para ilustrar esto, la metodología que aplican mejora la gestión de información, lo que permite una toma de decisiones estratégica, además incrementa la satisfacción al cliente y el compromiso del personal gracias a una comunicación más transparente, reduciendo riesgos operativos detectando errores y hallando la solución durante el ciclo de vida del proyecto.

El presente caso de estudio demuestra que las metodologías ágiles son viables en instituciones financieras que gestionan proyectos sociales, favoreciendo su sostenibilidad, adaptabilidad y alineados con la responsabilidad social corporativa; la información gestionada bajo estas metodologías se convierte en un recurso estratégico que permite al banco alinear sus decisiones con sus objetivos sociales y corporativos.

## Recomendaciones

Para fortalecer la investigación de este estudio de caso, se recomienda lo siguiente:

- a) Mantener una participación activa por parte de la Jefa de Agencia del Banco Guayaquil en los proyectos sociales asignados en la Ciudad de Manta.
- b) Fortalecer a los equipos de trabajo con capacitaciones continuas en la metodología Scrum.
- c) Uso de tableros y herramientas digitales, para visualizar el flujo de trabajo y reducir la dispersión de datos.
- d) Incorporar métricas como velocidad de entrega, eficiencia en la toma de decisiones y satisfacción del equipo/cliente, monitorizando resultados en cada sprint, permitiendo la toma de decisiones de manera proactiva.
- e) Aplicar estrategias de control y seguimiento basada en la metodología Scrum, con la herramienta Monday.com para optimizar la administración y el uso de información en la gestión de proyectos sociales.

## Referencias

- Anderson, D. (2021). Revisando los principios y prácticas generales del método Kanban. *School of Management*. Obtenido de <https://djaa.com/revisando-los-principios-y-practicas-generales-del-metodo-kanban/>
- Baca-Tavira, N., & Herrera-Tapia, F. (2016). Proyectos Sociales, Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 23(72), 69-87.
- Beck, K., Beedle, M., Van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., . . . Thomas, D. (2001). *Manifiesto for agile software development*. Retrieved from Agile manifesto: <https://agilemanifesto.org/iso/es/manifiesto.html>
- Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V.-M., Valdés-Gonzales, H.-M., & Reyes-Bozo, L. (2022). Metodologías ágiles: un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación. *Revista Científica*, 43 (1), 38-49. doi:<https://doi.org/10.14483/23448350.18332>
- Gómez Gutiérrez, E., Marcillo Guevara, M. M., & Ramírez López, N. (2020). Metodologías ágiles para el desarrollo de proyectos. *Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium*.
- Gracia Peña, R. (2013). Gestión de proyectos con metodologías ágiles. *Universidad Abierta de Cataluña*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10609/23087>
- Hernández Salazar, E. Y., & Beltrán, C. A. (2022). SCRUM. Un enfoque práctico de metodología ágil para la ingeniería de software. *Tecnología de Investigación y Academia*, 8(2), 61-73. Obtenido de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/15702>
- Highsmith, J. (2024). Metodologías ágiles en la empresa. *ENAE Internationa Business School*. Obtenido de <https://www.enaes.es/blog/metodologia-agile-en-la-empresa#:~:text=%C3%A9xito%20del%20proyecto.-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20metodolog%C3%ADa%20agile?,la%20entrega%20de%20software%20funcional>.
- Laoyan, S. (2025). ¿Qué es la Metodología Agile y cómo revoluciona la gestión de proyectos? *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/agile-methodology>
- Lekatsas, O. (25 de Julio de 2024). El impacto de metodologías ágiles en la gestión de proyectos. *APM Association for Project Management*. Obtenido de [https://www-apm-org-uk.translate.google/blog/the-impact-of-agile-methodologies-on-project-management/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es&\\_x\\_tr\\_pto=tc](https://www-apm-org-uk.translate.google/blog/the-impact-of-agile-methodologies-on-project-management/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc)
- Malak, H. A. (2022). ¿Qué es la Gestión de la Información? *DG Tecnología Accesível*. Obtenido de <https://dgcloud.com.br/es/que-es-la-gestion-de-la-informacion/>
- Montiel. (2024). La metodología SCRUM y cómo aplicarla. *Oficinas Montiel*. Obtenido de <https://www.oficinasmontiel.com/blog/metodologia-scrum-como-aplicarla/#:~:text=Frecuentes%20sobre%20SCRUM-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Scrum?,con%20las%20expectativas%20del%20usuario>.

- Paca Tene, E. (2022). Implementacion de Metodologías ágiles en proyectos sociales. *dspace.espol*, 125. Obtenido de <https://dspace.espol.edu.ec/retrieve/a8d20775-ad07-4c60-8834-0776236be467/T-14837.pdf>
- Palacios, J. (2021). Las novedades de la guía de Scrum 2020. *Jerónimo Palacios*. Obtenido de <https://jeronimopalacios.com/agile/las-novedades-de-la-guia-de-scrum-2020/>
- PIIKKILA, J. (s.f.). ¿Qué es Scaled Agile Framework? (SAFE). *ATLASSIAN\_Desarrollo de Software*. Obtenido de <https://www.atlassian.com/es/agile/agile-at-scale/what-is-safe>
- Sotomayor, S. G. (9 de Noviembre de 2024). *Metodologías ágiles: ¿Qué son y cuáles son más utilizadas?* Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/hub/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/>
- Unir Revista. (2024). La gestión de proyectos sociales. *Unir Revista\_La Universidad en Internet*. Obtenido de [https://www.unir.net/revista/ciencias-sociales/gestion-proyectos-sociales/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20un%20proyecto%20social%20\\*%20Sus,est%C3%A1%20ideada%20para%20ser%20temporal%20sino%20perenne.](https://www.unir.net/revista/ciencias-sociales/gestion-proyectos-sociales/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20de%20un%20proyecto%20social%20*%20Sus,est%C3%A1%20ideada%20para%20ser%20temporal%20sino%20perenne.)

## Anexos

Anexo 1. Cuadro comparativo entre las metodologías Scrum, Kanban y SAFe.

Metodología	SCRUM	KANBAN	SAFe
<b>Característica</b>			
Función	Eliminar la forma de trabajo individualista, mejorando la comunicación entre equipos y su interacción.	Gestionar los flujos de trabajo, elevando el rendimiento determinando la zona en la deban asignarse los proyectos.	Combinar estrategias ágiles como Scrum, Kanban, y otras más.
Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perfecciona la entrega de productos.</li> <li>2. Mejora la toma de decisiones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organiza las actividades.</li> <li>2. Mejora los procesos a través de un trabajo diseñado por columnas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimiza la empresa con software y sistemas eficientes.</li> </ol>
Objetivo	Llegar al alcance establecido, empleando el menor tiempo posible.	Aumentar la garantía de producción mediante un enfoque guiado por la demanda.	Promover un cambio de mentalidad que permita la transición del enfoque tradicional.

Tabla 2. Cuadro comparativo entre metodologías ágiles. Fuente Propia

## Anexo 2. Propuesta

<b>Título de la Propuesta</b>	<i>Estrategias de Control y Seguimiento basada en la metodología Scrum, con el uso de la herramienta digital Monday.</i>	
<b>Objetivos</b>	<b>General:</b>	Fortalecer la coordinación entre equipos, mejorando la trazabilidad de tareas y facilitando la toma de decisiones en entornos dinámicos.
	<b>Específico:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estructurar flujos de trabajo colaborativo.</li> <li>2) Fortalecer la comunicación entre equipos.</li> <li>3) Documentar procesos y aprendizajes emergentes.</li> </ol>
<b>Beneficios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Adaptación metodológica a Scrum, Kanban o híbridos, visualizando la fase de los proyectos, asignando responsabilidades y estableciendo prioridades.</li> <li>✚ Aporta en la creación de tableros específicos para cada etapa: planeación, ejecución y evaluación.</li> <li>✚ Control visual y seguimiento continuo sobre el estado de las tareas.</li> </ul>	
<b>Justificación:</b>	En el contexto de proyectos sociales, la complejidad organizativa convive con la urgencia de generar un impacto, es así, como al implementar Monday como herramienta de control y seguimiento,	

---

esta responde a la necesidad de articular procesos colaborativos y transparentes sin perder el enfoque en los objetivos sociales.

Esta plataforma ofrece una estructura visual e interactiva que facilita la planeación, ejecución y evaluación de tareas en un tiempo estimado, promoviendo la responsabilidad entre equipos; su integración a demás de mejorar la eficiencia operativa, permite a cada uno comprender su rol visualizando su aporte con el propósito.

---

*Tabla 3 Cuadro de propuesta\_Monday.com. Fuente propia*

## Tablero Modelo Monday.com

COLUMNA DE DETALLES	CONTENIDO / FUNCIÓN	OBJETIVO
<b>NOMBRE DEL PROYECTO/ ACTIVIDAD.</b>	Título de la acción social.	Claridad del propósito a realizar.
<b>RESPONSABLE / EQUIPO.</b>	Asigna al Scrum Master, voluntarios administrativos, y demás participantes.	Definir roles.
<b>ESTADO DEL SPRINT / TAREA</b>	Menú desplegable: “Pendiente”, “En ejecución”, “Bloqueado”, “Finalizado”.	Verificar el flujo de trabajo.
<b>PRIORIDAD</b>	Alta / Media / Baja	Generar el valor del proyecto.
<b>FECHA DE INICIO / FIN</b>	Línea de tiempo estimado para su desarrollo.	Ritmo y planificación.
<b>INDICADORES CLAVE (KPIs)</b>	Porcentaje completado, número de beneficiarios e impacto social.	Evaluar el progreso.
<b>RETROSPECTIVA / OBSERVACIONES</b>	Comentarios del equipo sobre el proceso del proyecto	Mejora continua

<b>ARCHIVOS / EVIDENCIAS</b>	Documentos, fotos, reportes adjuntos.	Trazabilidad y transparencia.
<b>COMENTARIOS / NOTAS</b>	Espacios para preguntas, sugerencias entre el equipo.	Comunicación abierta

*Tabla 4 Tablero de Monday.com. Fuente propia*

### Anexo 3. Entrevista

---

1. ¿Qué entiende usted por metodologías ágiles?

---

2. ¿Qué entiende usted por proyectos sociales?

---

3. En base a metodologías Kanban o Scrum que son utilizadas para la gestión de proyectos que se realicen dentro de cualquier empresa; ¿Utiliza el banco una de las dos metodologías anteriormente mencionadas?

---

4. ¿Cuál es su rol específico como jefa de agencia en los proyectos sociales que realiza el banco?

---

5. ¿Conoce de alguno de los proyectos sociales que realice el banco?

---

6. ¿Cómo se benefician de las metodologías ágiles en la gestión de proyectos sociales?

---

7. ¿Cuáles son los mayores desafíos al implementar estas metodologías en el sector social?

---

8. ¿Cómo se están aplicando las metodologías ágiles dentro de la organización?

---

9. ¿Cuáles son los beneficios de implementar metodologías ágiles en la gestión de información en instituciones financieras como en este caso el Banco?

---

10. ¿Se han encontrado resistencias al cambio al implementar metodologías ágiles en la gestión de información? Y ¿Cómo se han superado?

---

11. ¿Qué resultados positivos se han observado desde que se implementaron las metodologías ágiles en los proyectos sociales?

---

---

12. ¿Cómo se adaptan esas metodologías a sus operaciones diarias? Y ¿Cómo Scrum o Kanban pueden mejorar la eficiencia del Banco?

---

13. ¿Cómo pueden mejorar la experiencia del cliente? ¿Qué formación necesitaría el personal?

---

14. ¿Cómo aseguran que la implementación de metodologías ágiles no afecta la calidad del servicio al cliente?

---

15. ¿Qué resultados han visto desde la implementación de metodologías ágiles?

---