



TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario

Implementación de la metodología ágil Scrumban para el desarrollo de un sistema orientado al incremento de clientes en el sector bancario

Corporación Universitaria Remington.

Ingeniería de sistemas

Ingeniería de sistemas

Ingeniería industrial

Estudiantes: Jaider Daniel Osorio Figueroa

Alison Gonzalez Archbold

Álvaro José Flórez Bedoya

Tutor: Alejandro Arango Correa

Seminario de grado

2025



Dedicatoria

Este seminario es dedicado a quienes trabajan en el sector bancario y quieren probar nuevas cosas, pero necesitan mantener a sus clientes felices y leales queremos encontrar nuevas formas de trabajo que se sean más flexible, humanas y exitosas.

Este informe no solo es un requerimiento de grado, ya que muestra como mis compañeros y yo trabajamos juntos y pasamos mucho tiempo para aprender de nosotros mismos y a nuestros esfuerzos.



Agradecimientos

En primer lugar, estamos agradecidos con dios por darnos esta oportunidad de vivir nuestras vidas, con nuestros padres y nuestros parientes mas cercanos los cuales nos ayudaron en el camino con todo su amor y aliento, los cuales siempre creyeron en nosotros nos apoyaron a hacer todo lo posible en lo que hicimos

Agradecemos al ingeniero Alejandro Arango Correa por su acompañamiento constante, la disposición que tuvo para orientarnos también por brindarnos las herramientas para ir desarrollando nuestro aprendizaje en el campo de la gestión ágil que es una gran parte importante en nuestro crecimiento como profesionales y así poder asegurarles a las empresas donde estemos una gran productividad y mayor eficiencia en sus procesos.

A mis compañeros, que con la colaboración que tuvimos aprendiendo cada uno del otro lo cual nos recordó que el trabajo en equipo siempre favorece y multiplica los resultados.

Finalmente queremos agradecer a la Corporación Universitaria Remington, por brindarnos un espacio, el cual nos ayudara a formarnos y darnos un crecimiento ya sea en lo académico como en lo profesional y por fomentarnos el espíritu crítico, innovador y colaborativo que nos enseña este trabajo.



Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Resumen.....	6
Palabras Clave.....	7
Marco Conceptual.....	8
Incrementos de Clientes	8
Sistema financiero.....	9
Fintech.....	9
Eficiencia Operacional.....	9
Metodología Ágil	10
Scrum	10
Kanban	10
Scrumban	11
Marco Contextual.....	12
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	14
Desarrollo.....	14
Planificación y configuración del proyecto	14
Tabla 1. Roles y responsabilidades del proyecto	14
Configuración de flujo del trabajo	15
Tabla 2. estructura del tablero Scrumban	15
Ejecución del flujo de trabajo	16
Planificación de la ejecución	16
Gestión del flujo.....	16
Revisión y validación.....	16
Figura 1. Flujo grama del proceso de ejecución del proyecto	17
Medición de resultados	18
Tabla 3. Eficiencia del proceso tradicional zona 6	18
Análisis del incremento de clientes.....	18
Implementación.....	19



Figura 2. Validación del tablero.....	19
Roles y responsabilidades del proyecto	19
Tabla 4. tabla de backlog de tareas	20
Configuración de flujo del trabajo	21
Planificación de la ejecución	21
Figura 3. Las tareas del Backlog se trasladan a la columna Por Hacer	21
Gestión del flujo.....	21
Figura 4. Las tareas de Por Hacer se trasladó a la columna En progreso	22
Revisión y Validación.....	22
Figura 5. Las tareas de En progreso se trasladó a la columna de validación.....	22
Figura 6. Las tareas en estado de validación pasan a Hecho	23
Ejecución del flujo de trabajo	23
Tabla 5. Tablero Scrumban (Por Hacer).....	23
Tabla 6. Tablero Scrumban (En Proceso).....	24
Tabla 7. Tablero Scrumban (Hecho).....	25
Tabla 8. Tablero Scrumban (Validación).....	26
Medición de resultados	26
Tabla 9. Eficiencia del Proceso.....	27
Análisis del incremento de clientes.....	27
Figura 7. Gráfica del incremento	28
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31



Resumen

El sector bancario de Cundinamarca y Boyacá ubicadas en la Zona 6 del país, se enfrentaba a un gran desafío en la gestión y el incremento de clientes, debido a procesos ineficientes y falta de organización dentro del área comercial y de publicidad para la ejecución de las tareas, los cuales no contaban con medios digitales para la publicación de los servicios que ofrecían, sino que el proceso de publicidad se realizaba mediante volantes por lo anterior, el objetivo de este proyecto fue implementar la metodología ágil Scrumban para el desarrollo de un sistema orientado para obtener un mayor incremento de clientes en la entidad. Esto se realizó utilizando un tablero Scrumban que permitió una transición estructurada, con roles y responsabilidades claras para cada miembro del equipo. Este nuevo flujo de trabajo, junto con reuniones diarias, logró optimizar la eficiencia operacional, lo que reflejó el aumento de la base de clientes de 205 a 350 en solo tres semanas, un incremento del 70%. Los resultados también lograron demostrar una mejora en los indicadores clave de rendimiento (KIPs), con un corto tiempo de conversión de Lead de solo 10 días y una tasa de conversión del 40%. Este resultado nos demostró que la implementación de la metodología ágil optimizó la eficiencia operacional del equipo, lo cual se reflejó en una gestión mucho más ágil y efectiva de los leads, en la reducción del tiempo de conversión y en un mayor enfoque para las tareas prioritarias. En general, el proyecto validó que el sistema de Scrumban es una gran solución efectiva para la gestión comercial y el crecimiento de clientes.



Palabras Clave

Metodologías ágiles, Scrumban, incremento de clientes, sector bancario, optimizar tareas.



Marco Conceptual

Incrementos de Clientes

El incremento de clientes se puede decir que es el principal objetivo del 100% de las empresas porque sin estos no tendrían ningún valor de existencia alguna, de acuerdo con Lawrence y Francis 2006 mencionan en un artículo del “journal of marketing management” que menos de la mitad, es decir, menos del 50% de las empresas no cuentan con un plan específico para adquirir nuevos clientes. El único factor que diferencia a las empresas exitosas en esta área es disponer de un presupuesto dedicado a actividades de adquisición de clientes. (Buttle, L. A. F. (2006)

Se puede decir que, el incremento de clientes se refiere al porcentaje de nuevos clientes que una empresa logra captar. Este crecimiento puede medirse tanto por la cantidad de clientes adquiridos como por la evolución de las ventas en un periodo determinado. (CEUPE, 2022)

Para poder incrementar o captar clientes contamos de dos formas, orgánicas, lo cual significa contar con contenido de valor en las diferentes plataformas en la que la empresa se encuentra, para poder captar la atención de los clientes, posteriormente hacer “clic” y ser un cliente. La segunda forma es de manera paga, donde se puede anunciar el producto o servicio en plataformas o canales de comunicación y luego pagar para que se muestre a potenciales clientes. (Silva, 2020)



Sistema financiero

El sistema financiero es el conjunto de instituciones autorizadas por el Estado para captar, administrar e invertir el dinero de personas naturales y jurídicas (nacionales o extranjeras). Hacen parte del Sistema Financiero aquellas entidades que se encargan de prestar los servicios para facilitar el desarrollo de las múltiples operaciones financieras y comercios (Bancario, F. Y. 2025)

Fintech

Se refiere a la inclusión financiera, ya que desafía a los proveedores de servicios financieros existentes, ya que ofrece nuevas oportunidades para una clientela más joven y conocedora de la tecnología ya que ayuda a las personas excluidas de los servicios financieros tradicionales tiene como prioridad dar acceso a servicios financieros a cerca de los mil seiscientos millones de personas de países en desarrollo (Rentería, D., Vélez, I., Giraldo M., L. M., & Villa, L. F. 2025)

Eficiencia Operacional

La Eficiencia Operacional significa Costos más bajos y calidad mejor esto se logra cuando somos capaces de realizar actividades similares de una manera mejor de las competencias se usan cuando es necesario un mejoramiento Constante de la Eficiencia para lograr una rentabilidad superior (Mejia, C. A. (2002))



Metodología Ágil

Ofrecen una solución casi a medida para una gran cantidad de proyectos, se caracterizan por su sencillez, en su aprendizaje como en su aplicación permiten a los pequeños grupos de desarrollo concentrarse en una tarea fomentando practica de fácil adopción y en un entorno ordenado que permiten que los proyectos finalicen exitosamente ((Ágiles, M. (n.d.). Universidad Nacional de Trujillo. Cloudfront.net. Retrieved September 8, 2025))

Scrum

Es una metodología ágil se usa para que las personas pueden abordar problemas complejos adaptativos a la vez que se entregan productos de forma eficiente y creativa con el máximo valor. También ayuda a los equipos a colaborar y realizar un trabajo de alto impacto, proporciona un plan de valores, roles y pautas para ayudar los equipos a concentrarse en la iteración y la mejora continua en proyectos complejos (Martins, J. (2025, February 15))

Kanban

Es una metodología ágil implementada con 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, el trabajo se muestra en un proyecto en forma de tablero organizado



por columnas. Y cada columna representa una etapa del trabajo. El tablero Kanban más básico puede presentar columnas como Trabajo pendiente, En progreso y Terminado. Las tareas individuales representadas por tarjetas visuales en los tableros avanzan a través de las diferentes columnas hasta que estén finalizadas (Martins, J. (2025a, January 19))

Scrumban

Es una metodología de gestión de proyectos que combina dos estrategias ágiles comunes: Scrum y Kanban. Scrumban se desarrolló inicialmente para ayudar a los equipos en su transición de Scrum a Kanban o viceversa. Si los equipos tienen más experiencia con una de las estrategias que con la otra, esta técnica les servirá para cambiar gradualmente de una metodología a la otra. (Laoyan, 2025)



Marco Contextual

El sector bancario está cambiando mucho debido a las nuevas tecnologías, las competencias Fintech y las peticiones de los clientes. Aunque el banco tradicional sigue siendo importante, están enfrentando muchos obstáculos importantes al momento de lograr una inclusión financiera total, en este caso los trabajadores informales como vendedores callejeros o limpiadores no tienen suficiente dinero o documentos para obtener un préstamo del banco

Muchas personas en Colombia y la mayoría de los países de Latinoamérica, se estima que más del 50% de los trabajadores se encuentra fuera del sistema financiero formal. Esto evita el acceso a créditos, a las inversiones y una estabilidad económica, por esto los bancos deben actualizar y crear innovaciones para incrementar clientes, permitiendo servicios simples, accesibles y ajustados a la vida cotidiana de las personas.

Uno de los impedimentos críticos para los bancos es manejar bien los datos. Ya que muchos de estos sistemas son obsoletos, esto dificulta la adquisición de nuevos clientes y la satisfacción de los que ya existen. Ya que los tiempos de respuestas son demorados, tienen problemas internos, un estudio reciente indica que los bancos tradicionales pierden



cerca del 30% de sus clientes potenciales precisamente cuando la velocidad y buena atención personalizada son importantes para retener clientes.

Por lo cual, las metodologías ágiles puede ser beneficiosa, Herramientas como Scrumban facilitan la optimización de los proyectos, la priorización de tareas la mejora de comunicación de los equipos y la rápida adaptación a los cambios del mercado. Si los bancos adaptaran estas herramientas, Se incrementa su eficiencia operacional en un 40% obteniendo clientes nuevos, fomentando la innovación y garantizar que los productos que se ofrecen satisfagan las necesidades de las personas.

Por ese motivo, este informe muestra como la herramienta ágil Scrumban puede ser de gran ayudar a las empresas a obtener más clientes utilizando una buena forma de trabajar ideas innovadoras en la gestión y el enfoque en la que la accesibilidad eficiente mejora los servicios financieros.



Desarrollo e implementación del aprendizaje

Desarrollo

Planificación y configuración del proyecto

Este proyecto se desarrolló con el objetivo de aumentar la eficiencia en el proceso de incremento de clientes en un sector bancario, especialmente con un enfoque en el sector de la población no bancarizada como trabajadores informales.

Para lograr esto se implementó un equipo multidisciplinario en el cual se dieron roles de la metodología Scrumban, con las siguientes responsabilidades.

Tabla 1. Roles y responsabilidades del proyecto

Roles	Responsabilidad Principal
Producto Onwer	Se ocupa de la orientación estratégica, dando prioridad en el Product Backlog de acuerdo con un valor de negocio
Scrum Máster	Facilita las actividades, eliminando obstáculos que impiden el cumplimiento de las ceremonias y los fundamentos de Scrumban
Equipo de desarrollo	Se ocupa de llevar a cabo las actividades que van desde la captación de leads hasta la conversión de clientes



Configuración de flujo del trabajo

El tablero Scrumban es diseñado como herramienta central del proyecto, lo cual permite la visualización y la gestión del flujo del trabajo

Tabla 2. estructura del tablero Scrumban

Columna	Descripción	Límite de WIP
Por Hacer	Actividades priorizadas listas para iniciar	-
En progreso	Tareas en gestión activa, se estableció un límite de 5 tareas por agente	5
Validación	Revisión de calidad antes de la conversión	-
Hecho	Actividades culminadas exitosamente	-



Ejecución del flujo de trabajo

Esta ejecución se llevó a cabo de manera iterativa, siguiendo estas etapas

Planificación de la ejecución

En cada Sprint, el equipo selecciona tareas del Product Backlog para trasladarlas a “por hacer”

Gestión del flujo

Las tareas se moverán a “en progreso”, realizando reuniones diarias de 15 min (Daily Stand-up) para resolver impedimentos

Revisión y validación

Cada tarea completada pasara a “Validación”, priorizando la calidad antes de ser finalizada “Hecho”.

Figura 1. Flujo grama del proceso de ejecución del proyecto

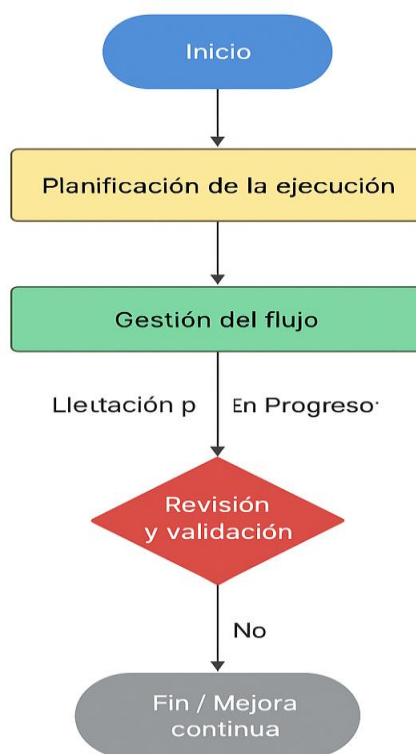


Figura 1
Flujograma del proceso de ejecución proyecto



Medición de resultados

En este paso final se evaluó el proceso tradicional de captación de clientes que está manejando el sistema bancario de la zona 6

Tabla 3. Eficiencia del proceso tradicional zona 6

Métrica	Proceso Tradicional	Con Scrumban	Diferencia estimada
Tiempo de Conversión	Se observó que era un proceso extenso	Con la implementación de Scrumban se reduciría mucho el proceso	-
Tasa de Conversión	Bajo nivel de efectividad	Se observó una mejora relativa	-

Análisis del incremento de clientes

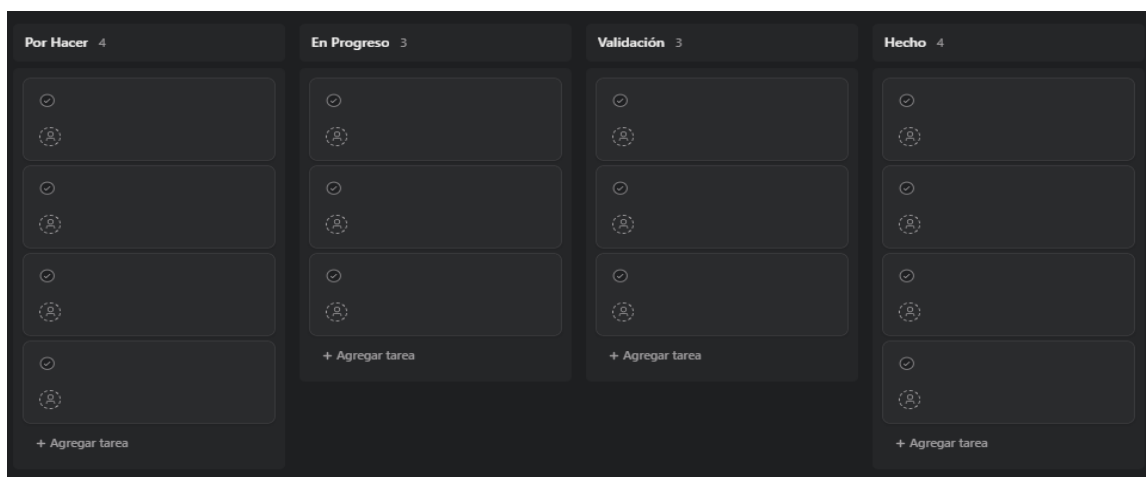
En esta fase se realizó un análisis de cómo se evolucionó el proceso de incremento de clientes durante el desarrollo del proyecto, la investigación se enfocó en la comparación del modelo convencional con el nuevo enfoque metodológico que facilitó conocer las mejoras en la eficacia del incremento de clientes.



Implementación

La ejecución del proyecto se realizó siguiendo las fases que se describieron anteriormente en el desarrollo, esto asegurando una transición ordenada entre la planificación y la ejecución práctica que se planteó en la metodología Scrumban. Esto posibilita validar el tablero, la relevancia de los roles, la configuración del flujo de trabajo, ayudando a una gestión más dinámica y eficiente en el incremento de clientes, como se muestra en la Figura 1

Figura 2. Validación del tablero



Roles y responsabilidades del proyecto

Esta distribución de tareas se realizó teniendo en cuenta los roles previamente establecidos y la experiencia de cada miembro del equipo. En la tabla se puede observar cómo cada integrante asumió su rol y responsabilidad específicas, Alison González lidero



la definición de las señales de contacto y proponer incentivos y programas de lealtad las cuales ayudaron a fortalecer la interacción con clientes potenciales. Alvaro José fue responsable de evaluar las herramientas tecnológicas con el objetivo de identificar y proponer soluciones que optimizaran el sistema de incremento de clientes y Jaider Osorio encargado del diseñar y planear las estrategias en el incremento de clientes para el equipo comercial. Todo esto se encuentra en la Tabla 4.

Tabla 4. tabla de backlog de tareas

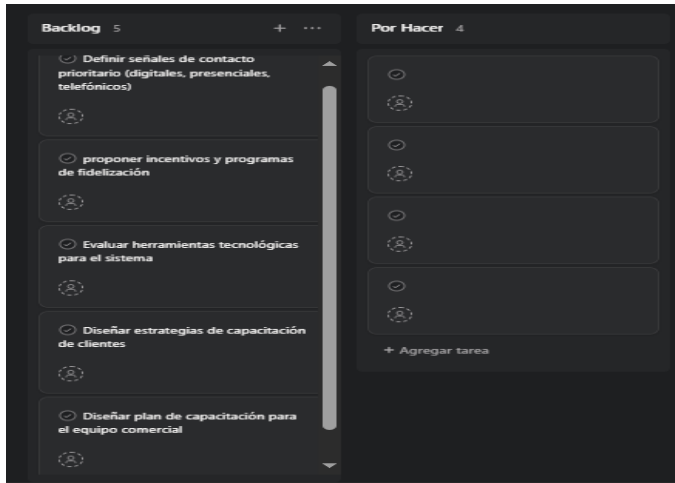
Nombre	Responsables	de Entrega	Prioridad	Estado
Backlog				
Definir señales de contacto prioritario (digitales, presenciales, telefónicos)	Alison González	6/8/2025	Bajo	Finalizada
proponer incentivos y programas de fidelización	Alison González	7/8/2025	Bajo	Iniciada
Evaluar herramientas tecnológicas para el sistema	Álvaro José	7/8/2025	Bajo	En curso
Diseñar estrategias de capacitación de clientes	Jaider Osorio	5/8/2025	Alto	Finalizada
Diseñar plan de capacitación para el equipo comercial	Jaider Osorio	14/8/2025	Bajo	En progreso

Configuración de flujo del trabajo

Planificación de la ejecución

Se realizó bajo un enfoque iterativo, esto garantiza la buena gestión de las actividades y la visibilidad de cada avance. Para ello, se implementaron buenas prácticas de la metodología Scrum. Esto se muestra en la Figura 3.

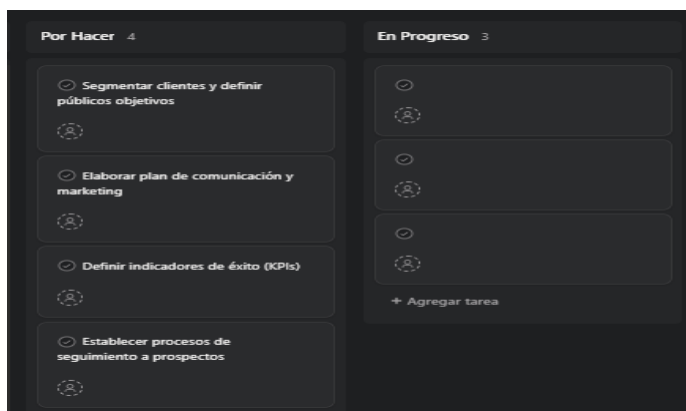
Figura 3. Las tareas del Backlog se trasladan a la columna Por Hacer



Gestión del flujo

Las tareas que seleccionadas pasaron a la “en progreso”, donde se hicieron de manera activa, para tener una coordinación, se planteó hacer reuniones de 15 min, en las que los miembros revisaron los avances, donde hablaron de los bloqueos que tuvieron y plantearon acciones correctivas inmediatas. Esto se muestra en la Figura 4.

Figura 4. Las tareas de Por Hacer se trasladó a la columna En progreso



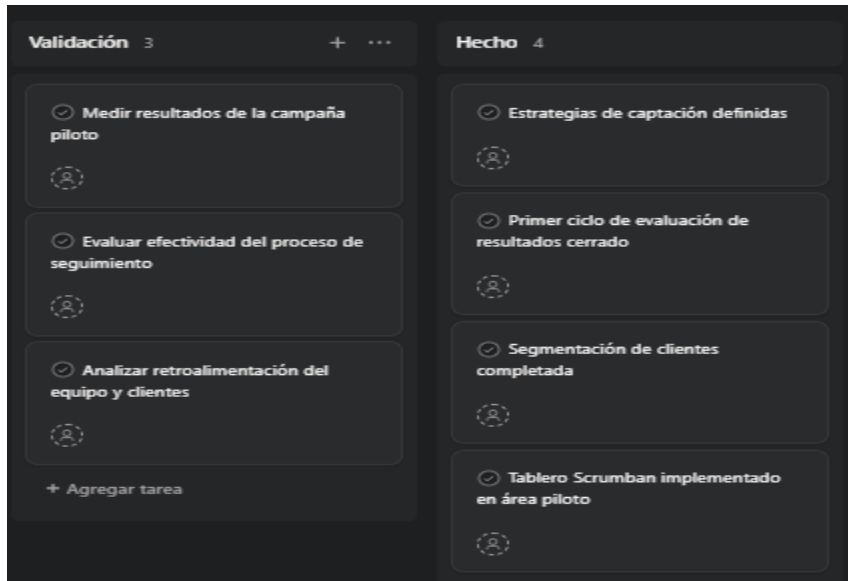
Revisión y Validación

Una vez completadas, estas son trasladadas a la etapa de validación donde se sometieron a revisión de calidad. Este control permitió poder detectar los errores, verificando que se cumplan los criterios de aceptación y asegurar los entregables cumplieran los estándares antes de pasar a hecho. Esto se muestra en la Figura5 y Figura 6

Figura 5. Las tareas de En progreso se trasladó a la columna de validación



Figura 6. Las tareas en estado de validación pasan a Hecho



Ejecución del flujo de trabajo

Este tablero Scrumban se creó para mostrar las tareas realizadas, los avances y los posibles cuellos de botella en “por hacer, en procesó, hecho y validación” Esto se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Tablero Scrumban (Por Hacer)

En esta tabla se reúnen las tareas que aún no se han ejecutado pero que fueron priorizadas para iniciar

Nombre	Responsables	Fecha de Entrega	Prioridad	Estado
Por Hacer				
Segmentar clientes y definir públicos objetivos	Alison González	18/8/2025	Alto	Por hacer
Elaborar plan de comunicación y marketing	Álvaro José	19/8/2025	Alto	Por hacer
Definir indicadores de éxito (KPIs)	Jaider Osorio	19/8/2025	Alto	Por hacer
Establecer procesos de seguimiento a prospectos	Jaider Osorio	18/8/2025	Bajo	Por hacer

Tabla 6. Tablero Scrumban (En Proceso)

Muestra las tareas que ya están en ejecución por parte del equipo

Nombre	Responsables	Fecha de Entrega	Prioridad	Estado
‘En Progreso				
Capacitación inicial de personal en metodología Scrumban	Jaider Osorio	20/8/2025	Alto	En progreso
Implementación de campañas piloto de captación	Alison González	19/8/2025	Alto	En progreso
Registro y control de prospectos en el tablero	Jaider Osorio	19/8/2025	Medio	En progreso

Tabla 7. Tablero Scrumban (Hecho)

Reúne las actividades finalizadas exitosamente y que ya cumplen con los criterios de aceptación definidos

Nombre	Responsables	Fecha de Entrega	Prioridad	Estado
Hecho				
Estrategias de captación definidas	Álvaro José	26/8/2025	Cumplida	Finalizada
Primer ciclo de evaluación de resultados cerrado	Alison González	29/8/2025	Cumplida	Finalizada
Segmentación de clientes completada	Álvaro José	27/8/2025	Cumplida	Finalizada
Tablero Scrumban implementado en área piloto	Jaidier Osorio	27/8/2025	Cumplida	Finalizada

Tabla 8. Tablero Scrumban (Validación)

Registra las tareas terminadas que aún deben ser revisadas para confirmar su calidad y efectividad

Nombre	Responsables	Fecha de Entrega	Prioridad	Estado
Validación				
Medir resultados de la campaña piloto	Alison González	21/8/2025	Medio	Finalizada
Evaluar efectividad del proceso de seguimiento	Álvaro José	22/8/2025	Medio	En curso
Analizar retroalimentación del equipo y clientes	Jaidier Osorio	22/8/2025	Medio	Finalizada

Medición de resultados

La estrategia Scrumban facilita la obtención de resultados en el rendimiento, donde se evidencia la eficacia del nuevo sistema de procesos. Estos resultados son muy relevantes ya que son esenciales para demostrar el éxito de la metodología. Este estudio de muestra que dicha implementación de metodologías ágiles pueden aumentar la eficiencia operativa en aproximadamente un 40% Esto se muestra en la Tabla 9.



Tabla 9. Eficiencia del Proceso

KPIs	Definición	Valor Promedio
Tiempo de Conversion	Tiempo promedio que toma un lead en convertirse en cliente.	10 días
Tasa de Conversion	Porcentaje de leads que se convierten en clientes	40%
Tiempo de Ciclo	Tiempo que una oportunidad de venta permanece en las fases "En Contacto" y "Negociación".	8 días
WIP (Work in Progress)	Número promedio de leads que un agente de ventas maneja en un momento dado.	5 días

El lapso de conversión de 10 días demuestra que adopción del proceso nuevo es más eficiente. El promedio de trabajo es de 5 días, el cual se mantiene en niveles bajos, esto confirma que el equipo está enfocado y no está sobrecargado de tareas. Esto garantiza que se pueda lograr el objetivo de incremento de clientes puede alcanzarse de la manera más ordenada y muy eficiente

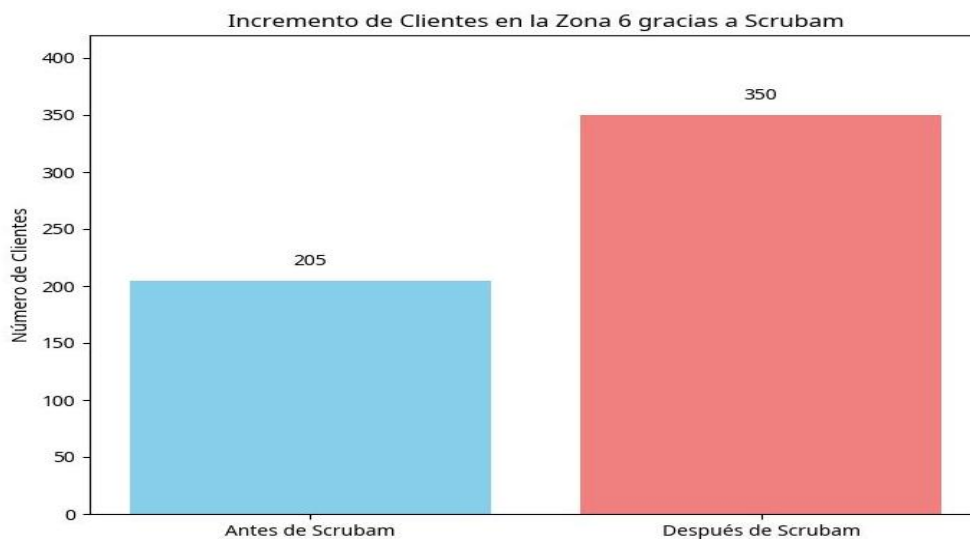
Análisis del incremento de clientes

Al finalizar el proyecto, se llevó a cabo un muestreo de los clientes en la zona 6 antes y después de aplicar la metodología Scrumban, en el cual se notó un sorprendente incremento de clientes. el cual, era necesario para este proyecto



En el siguiente grafico se demuestra un impacto positivo en la implementación de la metodología ágil Scrumban. En el cual Se puede ver una mejora continua en el incremento de nuevos clientes.

Figura 7. Gráfica del incremento



Este grafico de barras muestra un aumento considerable en el incremento de nuevos clientes antes y después de la implementación de la metodología Scrumban

Antes del Scrumban: como se pueden dar cuenta la gráfica muestra el número de clientes que había de 205 clientes en la zona 6

Después del Scrumban: tras desarrollar e implementar la metodología ágil Scrumban como ya vieron en la gráfica, aumento a un número de clientes de 350 clientes en tres semanas



Esto nos deja con un notable aumento del 70% lo que demuestra que la nueva metodología si es efectiva y que facilita que el equipo de ventas maneje los leads de una forma más eficiente. Esta optimización de las tareas en la organización enfatiza la comunicación el cual resultado en un incremento directo de clientes.



Conclusiones

La implementación del proyecto realizado resultó ser un éxito rotundo. Se logró un aumento del 70% en la base de clientes de la Zona 6 (Cundinamarca y Boyacá) en tan solo tres semanas, lo que demostró la efectividad de la metodología ágil para optimizar los procesos comerciales. El tablero Scrumban nos permitió una gestión del trabajo más transparente, donde se asignaron los roles y responsabilidades para cada participante, en lo cual se observó una mejora en la comunicación del equipo. Los resultados obtenidos, como un tiempo de conversión promedio de 10 días y baja tasa de WIP, donde se confirmó que el equipo estaba enfocado, organizado y libre de sobrecargas, donde directamente se obtuvo un gran incremento muy significativo de nuevos clientes en la entidad.

Para mantener y potenciar los resultados alcanzados, se recomienda formalizar la metodología Scrumban en otras áreas comerciales de la empresa. Además, es muy importante continuar con la medición de los KPIs (indicadores clave de rendimiento) que se establecieron para monitorear el desempeño y así asegurar una mejora continua. También se sugiere invertir en capacitación regulares para el equipo, no solamente en la metodología, sino también en nuevas herramientas tecnológicas que puedan automatizar y optimizar aún más el flujo de trabajo. Finalmente, se aconseja establecer un proceso formal de retroalimentación con los clientes, lo que permitirá poder identificar nuevas oportunidades y ajustar las estrategias para satisfacer las necesidades de manera más efectiva.



Referencias

Ágiles, M. (n.d.). Universidad Nacional de Trujillo. Cloudfront.net. Retrieved September 8, 2025, from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53222887/Metodologias_Agiles-libre.pdf?1495404476=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUniversidad+Nacional+de+Trujillo.pdf&Expires=1757360459&Signature=Tb7V711C3pQWqS4ltDyR~9KEvnr8clzFKhghJLcHHvWFOImo1BXmpKFh0CJePpb8qBX4RTr9ujPrYiX-coieC95GRJwln6FHjWKPOUj8uOk33P2u5zlfQ0UWXecCDNmKFwxzHOIZbv4H-8FB0CFmtXBwk5ljoJ5ETtG5HBATq00gAmtHwH6umw~-PoSTFx2LV-PK~ZgVcyPcJpfz0SK5-LZ0EAZmacCuHxDqOjodVBtssMrpF30iF~otf5FdV4VOsjKI20NjiwxNZST2caV9xQD5~WzGD5O7~carL7Q-Bbxz9i~7DRHjyFrHZSPLJ3ycdyIo9bKX1zUO2oEPZvdQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA



(Bancario, n.d.)

Bancario, F. Y. (n.d.). INTRODUCCIÓN AL SISTEMA. Cloudfront.net.

Retrieved September 8, 2025, from

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33166187/SFB-libre.pdf?1394294490=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINTRODUCCION_AL_SISTEMA_FINANCIER_O_Y_BAN.pdf&Expires=1757356754&Signature=A2MHAcx2KMZgclAFC4xL9u8iLtl9i0cUm~3CArkC6tLGHKhS~wuT5ozxj4-EZW90t5TZQYQt8kV6rEemegwsmoSbUm7halRg3lL93z5stE4Xva1~TtDjNEwLKyehSmufHUbVmFesSoO-tz5HcbGikIWQaNqvix1Pt1ayiMue0ZWhKIIwpgONcnGfBeC7rKZNch7WdUQOGd6no2mQqbwTFDOSXxqHYRfS2e~xwQ6ExAUZB4jEFeIhTuTGpA2xP6w0GQBMecMV648WY36MG93vfkYpFiKkfeWVBxcxL95VNkS~foPiAMuYZbK80FqRzqQ7WaGW-tyGu5Itgekwh6w_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Buttle, L. A. F. (2006).

Managing For Successful Customer Acquisition: An Exploration. Researchgate.net.

https://www.researchgate.net/publication/261587534_Managing_For_Successful_Customer_Acquisition_An_Exploration



(Laoyan, 2025)

Laoyan, S. (2025, February 14). Scrumban: lo mejor de dos metodologías ágiles.

Asana. <https://asana.com/es/resources/scrumban>

(Martins, 2025a)

Martins, J. (2025a, January 19). ¿Qué es la metodología Kanban y cómo funciona? Asana. <https://asana.com/es/resources/what-is-kanban>

(Martins, 2025b)

Martins, J. (2025b, February 15). Scrum: conceptos clave y cómo se aplica en la gestión de proyectos. Asana. <https://asana.com/es/resources/what-is-scrum>

(Mejia, 2002)

Mejia, C. A. (2002). Com.Co.

http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Abril2002.pdf

(Pacheco Villa & Uyaguari Sisalima, 2018)



Pacheco Villa, A. S., & Uyaguari Sisalima, P. M. (2018). Relación entre el Código Antropológico de las publicaciones en Facebook con la tasa de incremento de nuevos clientes y el posicionamiento de marca del Banco Pichincha, Banco del Austro y Banco de Guayaquil de la ciudad de Cuenca, período 2016 - 2017. Edu.ec.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/bdc7962d-194b-4311-922b-01c43ee44973>

(Rentería et al., n.d.)

Rentería, D., Vélez, I., Giraldo M., L. M., & Villa, L. F. (n.d.). Las fintech, una revolución para la banca tradicional. Proquest.com. Retrieved September 8, 2025, from

<https://www.proquest.com/openview/c5b6695165be23504557d51426121b83/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>