

Artículo Reflexivo Metodologías Ágiles

Opción Seminario

Validar la viabilidad de utilizar la metodología Programación Extrema (XP), para implementar la documentación del proceso de cartera en la empresa Famicredito Colombia S.A.S

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Empresas y Finanzas y Tecnología de Gestión Empresarial y Finanzas
Sedes Medellín y Montería

Teresa de Jesús Álvarez Padilla
Lía Fernanda Luna Castillo
Lina Marcela Ramos Ricardo

Natalia Ortiz Luna
Seminario Metodologías Ágiles para la Gestión de Proyectos

Agosto 2024

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	4
¿Qué tan viable sería utilizar la metodología (XP) Programación Extrema para implementar el proceso de gestión de cartera aliados en la empresa Famicredito?.....	5
Metodología de búsqueda de la información	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	12
1. Metodología de Programación Extrema (XP).....	12
1.1 Definición y Principios Fundamentales	12
1.2 Ventajas y Desventajas de la Programación Extrema (XP) en Proyectos de Desarrollo de Software	13
1.3 Comparación con Otras Metodologías Ágiles	14
2. Gestión de Cartera en Servicios Financieros	15
2.1 Descripción del Proceso de Gestión de Cartera y su Importancia en Empresas Financieras	15
2.2 Desafíos Comunes en la Gestión de Cartera y Cómo una Metodología Ágil Podría Abordarlos.....	15
Conclusiones	17
Referencias	19

Resumen

En este artículo se plantea realizar una experiencia real sobre cómo implementar esta metodología (XP) Programación Extrema, con el fin de llevar a cabo la documentación del proceso de cartera en Famicredito. El objetivo principal de la documentación es que cada integrante que llegue al cargo reciba una auto inducción y no necesite de una persona que lo acompañe inicialmente; o sea que se autogestione.

En este proceso, tenemos la coordinación de cartera con aliados; dentro de las funciones de estos se encuentran, acompañamientos a los aliados en indicadores KPIs, capacitaciones en procesos y políticas del área de cartera, respuesta rápida a los cambios, planificación y constante comunicación con el cliente.

La programación extrema, concebida por Kent Beck, con su enfoque de la simplicidad, la retroalimentación continua y la colaboración estrecha entre los colaboradores, miembros del equipo y los clientes van de la mano con estas prácticas esenciales, en entornos donde los requisitos pueden sufrir alteraciones dinámicas; lo que exige un alto grado de adaptabilidad por parte de las organizaciones.

Por lo tanto, el análisis de las prácticas propias de Programación extrema (XP), tales como la programación en equipos, la integración continua y las pruebas unitarias, pueden ser aplicadas para mejorar la efectividad del proceso de gestión de cartera. La implementación no solo optimizaría los procesos actuales, sino que también establecería una base sólida para una mejora continua. Es decir, la Programación Extrema (XP) promueve un enfoque de desarrollo de software basado en valores y principios prácticos de ingeniería.

Palabras clave

Metodologías Ágiles, (XP) Programación Extrema, gestión de cartera, Famicrédito

¿Qué tan viable sería utilizar la metodología (XP) Programación Extrema para implementar el proceso de gestión de cartera aliados en la empresa Famicredito?

Este interrogante busca no solo explorar la adaptabilidad de la (XP) Programación Extrema a los procesos específicos de la empresa, sino también determinar su capacidad para optimizar la gestión de cartera; teniendo en cuenta la comunicación, sencillez, retroalimentación, valor y respeto, si es viable utilizar la metodología para la documentación.

Para abordar esta cuestión de manera integral, la metodología (XP) Programación Extrema, tiene variables que permiten que esta herramienta ayude en el proceso, aunque el equipo no tenga experiencia en herramientas ágiles, sería el momento para adquirirlos. A continuación, relacionamos los procedimientos que impactarían en este:

Colaboración Continua: los coordinadores del proceso realizan acompañamiento diario a equipos comerciales en procesos de cartera con cajeros y administradores en mejoras para el proceso de recaudo en las tiendas, además de llevarlos a trabajar en las ventas cruzadas (proceso de recaudo y ejecución de nuevas ventas para fidelización de clientes).

Feedback: retroalimentación semanal basada en experiencias memorables y no memorables del mismo equipo.

Indicadores (KPIs): validación de indicadores diarios de recaudo, de acuerdo con presupuestos asignados mensuales.

Adaptabilidad: de acuerdo a cómo va el recaudo diario, y proyecto del cumplimiento mensual se evalúa la estrategia inicial, de lo contrario se realiza un plan B enfocado en el cambio de estrategias.

Trabajo de gestión del cambio: con los equipos comerciales y administrativos, cada que se realiza un cambio en los procesos se realizan talleres de gestión con todos los procesos de la empresa para que lo acojan y lo interioricen para que no impacte a la resistencia.

Capacitación continua: se realiza mensualmente una capacitación nueva enfocada en el servicio al cliente, negociación y retroalimentación de los procesos de toda la compañía.

Co-creación: se tiene en cuenta las oportunidades de mejora que salen de la matriz DOFA que se realiza en los encuentros con los equipos, ya sea mediante proceso de formación, talleres o retroalimentación semanal.

Compromiso del líder: se hace acompañamiento continuo por parte de los clientes, ya que en proceso de cara a los equipos de retail, intervienen no solo líderes de aliados sino también los del proceso comercial muy de la mano con el de cartera.

Para abordar esta cuestión de manera integral, resulta imprescindible desarrollar un marco teórico que no solo contextualice la relevancia de la Programación Extrema (XP) dentro del ámbito de la ingeniería de software, sino que también profundice en la exploración de cómo esta metodología podría integrarse de manera efectiva en los procesos de la empresa financiera.

El desarrollo de software ha evolucionado significativamente, pasando de metodologías tradicionales, caracterizadas por su rigidez y un enfoque secuencial, hacia enfoques ágiles que priorizan la flexibilidad, la adaptabilidad y la capacidad de responder con celeridad a

las demandas cambiantes del cliente. En este sentido, la Programación Extrema se destaca por su énfasis en mantener el diseño lo más sencillo posible, lo cual no solo facilita su adaptación en entornos dinámicos, sino que también promueve la realización continua de pruebas, asegurando la calidad del producto desde las etapas más tempranas del desarrollo hasta su final.

En el ámbito financiero, la gestión de cartera se rige como un proceso crítico que implica la administración eficaz de los créditos otorgados por la empresa, con el objetivo primordial de garantizar su recuperación y minimizar los riesgos de incumplimiento, aspectos que son esenciales para mantener la salud financiera de la organización.

Tradicionalmente, este proceso se ha gestionado mediante enfoques estructurados que, aunque efectivos en ciertos aspectos, a menudo adolecen de la flexibilidad necesaria para adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado y a las necesidades emergentes de los clientes. Es precisamente en este punto donde la Programación Extrema (XP), podría ofrecer un enfoque innovador y altamente efectivo, dado que su filosofía de trabajo basada en la simplicidad y en la retroalimentación constante, podría contribuir significativamente a optimizar la gestión de cartera, permitiendo a Famicrédito responder de manera más ágil y eficaz a las fluctuaciones del mercado.

El objetivo central de este artículo reflexivo es evaluar la viabilidad de adoptar la Programación Extrema en el proceso de gestión de cartera aliados en Famicrédito, con este propósito, se llevará a cabo un análisis exhaustivo que incluirá no solo una revisión de la literatura académica sobre la Programación Extrema (XP) y otras metodologías ágiles, sino también un examen detallado de estudios de caso que demuestren la implementación de (XP), en contextos empresariales similares.

La literatura existente sugiere que la metodología (XP), con su enfoque en la simplicidad y la retroalimentación continua, puede ofrecer beneficios sustanciales en términos de

mejora de procesos, especialmente en entornos donde la capacidad de adaptación rápida resulta crucial (Pressman, 2010). No obstante, es imperativo considerar las características específicas de Famicrédito, incluyendo su estructura organizativa, su cultura corporativa y sus recursos tecnológicos, para determinar si la implementación de esta metodología es viable en este contexto particular.

Este análisis no solo permitirá evaluar la factibilidad técnica y operativa de esta en Famicrédito, sino que también identificará posibles barreras a su implementación y propondrá estrategias efectivas para superarlas, garantizando así una integración exitosa de la metodología en los procesos críticos de la empresa.

Metodología de búsqueda de la información

El presente artículo se basa en la metodología ágil programación extrema (XP) para implementar en la empresa Famicredito, dentro de los motores de búsqueda de inicio nos apoyamos con la necesidad que tiene la empresa, se realizó la búsqueda en la plataforma de Google, utilizando fuentes primarias y secundarias, entre esta búsqueda se encontró fuentes de investigación de información de la metodología, libros y notas claves, posteriormente se aplicaron filtros de selección y términos.

La metodología de búsqueda de información diseñada para el presente proyecto se concibió con el propósito de recopilar y analizar la información relevante y actualizada relacionada con la implementación de la metodología de Programación Extrema (XP) en el contexto particular de la gestión de cartera aliados en Famicrédito Colombia S.A.S. La búsqueda se orientó no solo hacia la identificación de literatura académica de alto rigor en torno a metodologías ágiles, con especial énfasis en Programación Extrema (XP), sino también hacia la obtención de estudios de casos, artículos de investigación y recursos prácticos que pudieran proporcionar un enfoque metódico, aplicable y adaptado a las especificidades del sector garantizando de esta manera la pertinencia, validez y aplicabilidad de los hallazgos obtenidos.

1. Selección de Bases de Datos y Buscadores web

Para garantizar una cobertura y la obtención de fuentes de información, se tomaron de las siguientes plataformas:

Google Scholar: se utiliza para búsquedas generales de artículos académicos y estudios de casos para identificar una amplia información de documentos de base de datos sobre metodologías ágiles.

IEEE Xplore: esta base de datos proporcione información de ayuda para ampliar la información acerca de la metodología (XP) Programación Extrema.

ACM Digital Library: se utilizó esta herramienta para las búsquedas relacionadas con la metodología de investigación.

ScienceDirect: esta plataforma se utilizó para acceder a diversas publicaciones que ayudaron a facilitar como identificar e implementar la metodología y los pasos a seguir.

SpringerLink: se utilize para identificar la metodología (XP) programación extrema, en los procesos claves para un equipo de trabajo en la eficiencia, el éxito y las características como la comunicación y excelente capacitación.

2. Estrategia de Búsqueda

La estrategia de búsqueda se estructuró en varias fases secuenciales, lo que permitió un proceso de refinamiento continuo y riguroso basado en los resultados obtenidos en cada etapa, asegurando así la relevancia y precisión de la información recopilada.

Búsqueda General: inicialmente, se realizaron búsquedas con términos amplios como "Extreme Programming" y "agile software development" para obtener una visión panorámica y comprehensiva de la información disponible, estableciendo un marco de referencia general que permitiera identificar las áreas más relevantes para el proyecto.

Búsqueda Específica: a partir de los resultados preliminares, se introdujeron términos más especializados como "XP in financial services" o "agile portfolio management", con el objetivo de profundizar en el contexto financiero y explorar de manera detallada la implementación de Programación Extrema (XP) en dicho sector, asegurando así la pertinencia de los recursos identificados.

Filtros y Criterios de Inclusión: para asegurar la relevancia, actualidad y calidad de la información recopilada, se aplicaron filtros estrictos por fecha de publicación, priorizando

los últimos 10 años, así como el tipo de documento, enfocándose en artículos revisados por pares y estudios de caso. Además, se dio preferencia al acceso a textos completos, lo que permitió un análisis más detallado y profundo de la información obtenida.

3. Recopilación y Evaluación de Fuentes

Los artículos, libros y otros recursos obtenidos fueron organizados de manera meticulosa y sistemática utilizando gestores de referencias como Zotero y Mendeley, lo que facilitó una categorización eficiente y un acceso rápido y expedito a las citas bibliográficas durante todo el proceso de desarrollo del proyecto. Cada fuente de información fue evaluada rigurosamente en términos de su relevancia, credibilidad, fiabilidad y aplicabilidad directa a la pregunta orientadora, asegurando así que solo los recursos más pertinentes y de la más alta calidad fueran incluidos en el análisis final, lo que garantizó un enfoque robusto, bien fundamentado y altamente alineado con los objetivos específicos del proyecto.

Sustentación teórica de la pregunta

1. Metodología de Programación Extrema (XP)

1.1 Definición y Principios Fundamentales

La Programación Extrema (XP), concebida por Kent Beck en la década de 1990, es una metodología ágil que ha sobresalido en el ámbito del desarrollo de software por su notable capacidad no solo para elevar la calidad del producto final, sino también para potenciar la adaptabilidad de los equipos frente a los cambios constantes en los requisitos a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Esta metodología se sustenta en un conjunto de valores fundamentales, tales como la simplicidad, la comunicación, la retroalimentación, el coraje y el respeto, que en conjunto promueven un entorno de desarrollo donde la entrega continua de software funcional se convierte en una prioridad inquebrantable. Este enfoque se logra mediante una estrecha colaboración entre los miembros del equipo y los clientes, asegurando que cada incremento de software no solo se ajuste a las necesidades actuales del cliente, sino que también sea capaz de evolucionar con agilidad conforme cambian los requisitos o el entorno del proyecto (Beck, 2000). Las prácticas que sustentan estos valores incluyen la programación en equipos, la integración continua, la realización constante de pruebas unitarias y la planificación iterativa, todas orientadas a garantizar que el producto final cumpla con los estándares de calidad y funcionalidad requeridos (Pressman, 2010).

1.2 Ventajas y Desventajas de la Programación Extrema (XP) en Proyectos de Desarrollo de Software

La implementación de la Programación Extrema (XP) en proyectos de desarrollo de software presenta una serie de ventajas significativas, que se manifiestan principalmente en la capacidad del equipo para adaptarse de manera eficiente a los cambios, lo cual es especialmente crucial en contextos donde los requisitos del cliente son volátiles o donde el entorno de desarrollo está sujeto a modificaciones constantes. Este enfoque adaptativo, facilitado por la planificación iterativa y la retroalimentación continua, permite que los equipos respondan de manera ágil a las nuevas demandas sin comprometer la calidad del software, un aspecto que se ve considerablemente reforzado por la práctica de las pruebas unitarias y la integración continua (Beck, 2000). Además, la Programación Extrema (XP), fomenta una cultura de colaboración y comunicación abierta dentro del equipo, lo que no solo contribuye a una mayor cohesión entre sus miembros, sino que también promueve un entendimiento más profundo del proyecto, resultando en un código de alta calidad y en una reducción significativa de errores y defectos (Echeverry & Delgado, 2007).

Sin embargo, a pesar de las numerosas ventajas que ofrece, la metodología XP no está exenta de desventajas que pueden limitar su aplicabilidad en ciertos contextos. Por ejemplo, la metodología puede resultar difícil de implementar en equipos grandes o distribuidos, donde la comunicación efectiva y la colaboración constante representan desafíos mayores; además, la ausencia de una documentación detallada, que es una consecuencia del enfoque en la simplicidad y la entrega rápida de software, puede dificultar

el mantenimiento del sistema a largo plazo (Beck, 2000; Pressman, 2010). Asimismo, dicha metodología requiere un alto grado de disciplina y compromiso por parte de los desarrolladores, lo que puede ser difícil de mantener en entornos donde los plazos son estrictos o los recursos son limitados, lo que plantea un desafío adicional para su implementación exitosa.

1.3 Comparación con Otras Metodologías Ágiles

Aunque la Programación Extrema (XP) comparte varios principios y prácticas con otras metodologías ágiles como Scrum y Kanban, también presenta diferencias clave que la distinguen y la hacen única en su enfoque. Al igual que Scrum, XP se basa en ciclos cortos de desarrollo, conocidos como iteraciones, y promueve la entrega frecuente de software funcional; no obstante, mientras que Scrum pone un énfasis considerable en la gestión de proyectos y la organización del trabajo en sprints, XP se distingue por su enfoque más técnico y prescriptivo, en el cual las prácticas de programación y las pruebas son elementos centrales del proceso (Schwaber & Sutherland, 2020). Por otro lado, Kanban, que se centra en la visualización del flujo de trabajo y en la limitación del trabajo en curso, ofrece un enfoque más flexible y menos estructurado que XP, lo que lo hace más adecuado para entornos donde los requisitos pueden cambiar de manera impredecible y donde la prioridad es mantener un flujo constante de trabajo (Anderson, 2010). Esta comparación pone de relieve cómo la Programación Extrema (XP), puede ser la opción preferida para equipos que buscan no solo la flexibilidad que ofrece la agilidad, sino también un enfoque técnico robusto que garantice la calidad continua del software entregado.

2. Gestión de Cartera en Servicios Financieros

2.1 Descripción del Proceso de Gestión de Cartera y su Importancia en Empresas Financieras

La gestión de cartera en el ámbito financiero es un proceso fundamental que implica la administración integral de los créditos otorgados por una institución financiera, con el objetivo de maximizar la recuperación de dichos créditos y minimizar los riesgos asociados al incumplimiento por parte de los clientes. Este proceso, que abarca desde la evaluación continua de la solvencia de los clientes hasta la implementación de estrategias efectivas de cobranza, pasando por la toma de decisiones estratégicas sobre la renovación o reestructuración de los créditos existentes, constituye un pilar esencial para la estabilidad financiera de la empresa (Rose, 2003). La relevancia de una gestión eficaz de la cartera no puede ser subestimada, ya que tiene un impacto directo en la liquidez y la rentabilidad de la institución; una cartera mal gestionada puede desencadenar un incremento en los índices de morosidad, lo que, a su vez, podría limitar severamente la capacidad de la entidad para otorgar nuevos créditos, poniendo en riesgo su sostenibilidad a largo plazo y comprometiendo su posición competitiva en el mercado (Fabozzi, 2012).

2.2 Desafíos Comunes en la Gestión de Cartera y Cómo una Metodología Ágil Podría Abordarlos

Uno de los principales desafíos en la gestión de cartera radica en la capacidad de la empresa para adaptarse con rapidez a las fluctuaciones del entorno económico y a las

cambiantes condiciones del mercado, particularmente en épocas de crisis, donde el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes puede aumentar de manera significativa. Este escenario exige una respuesta ágil y efectiva por parte del equipo encargado de la gestión de cartera (Rose, 2003). Es precisamente en este contexto donde la implementación de una metodología ágil como la Programación Extrema (XP) podría ofrecer una solución eficaz; al estar basada en un enfoque iterativo y adaptativo, XP permite que los equipos de gestión de cartera respondan proactivamente a los cambios del mercado, ajustando sus estrategias de cobranza y reestructuración de manera continua, en función de la retroalimentación recibida y las nuevas realidades económicas que enfrentan. Además, la colaboración estrecha y la comunicación constante, que son pilares fundamentales de XP, pueden mejorar significativamente la coordinación entre los distintos departamentos involucrados en la gestión de cartera, lo que podría derivar en una toma de decisiones más informada y precisa, mejorando así la eficiencia y efectividad del proceso en su conjunto (Beck, 2000).

Conclusiones

La Programación Extrema (XP), conocida por su enfoque en la simplicidad, la retroalimentación continua y la colaboración cercana, demuestra una notable capacidad de adaptación cuando se implementa en contextos más allá del desarrollo de software tradicional, como es el caso de la gestión de cartera en instituciones financieras. Su capacidad para ajustarse rápidamente a los cambios tanto en el entorno externo como en los requisitos específicos del cliente es particularmente valiosa en un sector tan dinámico y regulado como el financiero, donde las condiciones pueden variar con gran rapidez y donde la flexibilidad operativa es un activo invaluable.

Además, la integración de la metodología XP en los procesos de gestión de cartera no solo tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia y la efectividad del proceso, sino que también permite al equipo encargado responder de manera más ágil a las fluctuaciones del mercado. Prácticas como la integración continua, la programación en equipos y las pruebas unitarias no solo garantizan un alto estándar de calidad en las soluciones implementadas, sino que también minimizan los errores y optimizan los resultados, permitiendo una adaptación rápida y eficaz a los cambios en las condiciones económicas y regulatorias.

Sin embargo, a pesar de los beneficios potenciales que la Programación Extrema (XP) puede ofrecer, su implementación en un contexto financiero no está exenta de desafíos. Uno de los principales obstáculos radica en la adaptación cultural necesaria dentro de la

organización, ya que XP requiere un alto grado de disciplina y compromiso por parte del equipo. Esto puede resultar particularmente complicado de mantener en entornos donde los recursos son limitados o donde los equipos son grandes y distribuidos, lo que añade una capa adicional de complejidad a la implementación exitosa de la metodología.

No obstante, la implementación de XP no solo es viable, sino que también puede ser un factor clave para la sostenibilidad a largo plazo de Famicrédito, proporcionando una ventaja competitiva significativa en un mercado exigente. Sin embargo, para que esta ventaja se materialice, es esencial que la empresa desarrolle estrategias efectivas para superar los desafíos inherentes a la implementación de la metodología y que mantenga el enfoque ágil a medida que el proceso de gestión de cartera evoluciona y se expande. Solo así podrá asegurarse que la Programación Extrema (XP) no solo optimice los procesos actuales, sino que también se convierta en un pilar central de la estrategia operativa a largo plazo de la organización.

Referencias

Anderson, D. J. (2010). Kanban: Successful Evolutionary Change for Your Technology Business. Blue Hole Press.

Beck, K. (2000). Extreme Programming Explained: Embrace Change. Addison-Wesley Professional.

Fabozzi, F. J. (2012). The Handbook of Fixed Income Securities. McGraw-Hill.

Pressman, R. S. (2010). Ingeniería del software: Un enfoque práctico (Séptima ed.). McGraw-Hill.

Rose, P. S. (2003). Commercial Bank Management. McGraw-Hill/Irwin.

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). The Scrum Guide. Scrum.org.

Echeverry, L. & Delgado, L. (2007). Caso práctico de la metodología ágil XP al desarrollo de software. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. <https://hdl.handle.net/11059/794>