

Mejora organizacional del Restaurante Punto Rico

Carlos Alberto Benavides Rincón, Magda Milena Pinto Torres

**Monografía Diplomado en Gestión Ágil para optar el título de Maestría en Dirección y
Gestión de Proyectos**

Director

Juan Antonio Hernández Estrada

Phd.(c) Gerencia de Proyectos

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Maestría en Dirección y Gestión de Proyectos

2025

Contenido

Introducción	7
1. Implementación del proceso de Gestión de RRHH, para la mejora organizacional del restaurante Punto rico.....	9
1.1 Contextualización del Proyecto viabilizado	9
1.2 Análisis del caso de negocio	10
1.3 Análisis de pila de producto de alto nivel	11
1.4 Análisis de historia de usuario	14
1.5 Planeación de Sprint Cero	15
1.5 Gestión y control del sprint del proyecto	16
1.6 Prototipo de entregable.....	19
2. Conclusiones	19
3. Recomendaciones	21
Referencias.....	22

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Plantilla Product backlog</i>	10
Tabla 2. <i>Product backlog Restaurante Punto Rico</i>	11
Tabla 3. <i>Equipo SCRUM con la estructura organizacional del Restaurante Punto Rico</i>	11
Tabla 4. <i>Presupuesto Recurso Humano</i>	14
Tabla 5. <i>Historia de Usuario</i>	14
Tabla 6. <i>Sprint planning</i>	15
Tabla 7. <i>Implementación del Sprint del proyecto</i>	15
Tabla 8. <i>Verificación del Sprint del proyecto</i>	17
Tabla 9. <i>Seguimiento del Sprint del proyecto</i>	18

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ubicación geográfica Restaurante Punto Rico en la ciudad de Sogamoso</i>	10
--	----

Resumen

El objetivo de esta monografía fue la formulación de una propuesta basada en la implementación del proceso de la gestión de recursos humanos, para la mejora organizacional del restaurante Punto Rico, aplicando conocimientos y principios de la metodología ágil SCRUM. Así mismo, se realizó una revisión de la normatividad vigente en Colombia respecto al funcionamiento de restaurantes, se identificaron lineamientos teóricos–metodológicos de SCRUM y se proyectaron los posibles efectos positivos. También se realizó un análisis interno de la organización cuyos resultados muestran algunas falencias y oportunidades de mejora para poder permitir el control y gestión adecuados en el proceso de cocina y servicios de restaurante. Al aplicar los principios de la metodología ágil SCRUM, se busca la mejora de la rentabilidad en las ventas con respecto al año anterior, frente a la planificación convencional o tradicional, lo que evidenciaría un efecto de alto impacto en rentabilidad, costo y beneficio para el restaurante Punto Rico en la ciudad de Sogamoso, Boyacá.

Palabras clave: metodología ágil SCRUM, mejora organizacional, Punto Rico

Abstract

The objective of this monograph was the formulation of a proposal based on the implementation of the human resources management process, for the organizational improvement of the Punto Rico restaurant, applying knowledge and principles of the agile SCRUM methodology. Likewise, a review of the current regulations in Colombia regarding the operation of restaurants was carried out, theoretical-methodological guidelines of SCRUM were identified and the possible positive effects were projected. An internal analysis of the organization was also carried out, the results of which show some shortcomings and opportunities for improvement to allow adequate control and management in the kitchen process and restaurant services. By applying the principles of the agile SCRUM methodology, the improvement of sales profitability compared to the previous year is sought, compared to conventional or traditional planning, which would show a high-impact effect on profitability, cost and benefit for the Punto Rico restaurant in the city of Sogamoso, Boyacá.

Keywords: SCRUM agile methodology, organizational improvement, Punto Rico

Introducción

La comida siempre ha sido un punto de encuentro para reuniones sociales, familiares, y de amigos, desde el inicio de la historia hasta la actualidad. Así mismo, la comida se ha definido por la región en Colombia, siendo un marco de diversidad cultural. En Colombia las regiones están definidas por la cultura, sus rituales, música, creencias, conductas y por supuesto: la comida. Siendo los restaurantes un punto de acceso a turistas, visitantes y locales para compartir momentos especiales, además de alimentarse. En la misma línea los restaurantes en Colombia se han especializado en comidas rápidas, pollo, pasta, comida internacional, pescado, carnes, etc. Identificándose en el país diversidad cultural y gastronómica, siendo un punto importante para el desarrollo de la economía local y nacional.

En el departamento de Boyacá, a pesar de los esfuerzos enfocados a mejorar la eficiencia y eficacia en la operación de los restaurantes, no se está alcanzando el nivel de éxito empresarial deseado comparado con otros departamentos de la nación. A pesar de que este sector a nivel departamental cuenta con equipamiento de trabajo e infraestructura suficiente y pertinente, ciertos procesos podrían ser mejorados para aumentar la productividad y optimizar la experiencia. Además, debido a la competencia en el mercado de diversas gamas de restaurantes, es fundamental desarrollar soluciones innovadoras identificando las áreas de oportunidad, para optimizar los procesos organizacionales y desarrollar estrategias efectivas para perfeccionar la eficiencia y eficacia de los restaurantes en general, (North y Bárcena, 1993).

Respecto al Restaurante Punto Rico, ubicado en el municipio de Sogamoso, se observa la necesidad de la implementación del proceso de Recursos Humanos, para la mejora organizacional, en razón a que ha tenido un crecimiento en el mercado durante 29 años, pero se han presentado dificultades como rotación de personal, llevando a que en muchas ocasiones se

contrate personal de contacto que no está debidamente capacitado, lo que a su vez genera que algunos clientes no vuelvan al restaurante, disminuyendo las ventas y la fidelización de los clientes. Aunque, en pandemia fue impactado de manera positiva, en razón a que nunca cerró, se vio en la necesidad de replantear su estrategia de servicio como: hacer domicilios, generando gastos adicionales, en empaque y conservación de alimentos. Por lo anterior, ha considerado que los procesos actuales de la operación del restaurante, puede ser necesario revisar y/o actualizar, ya que pueden repercutir en exceso de gastos, tiempos muertos, fuga de talentos, etc. El restaurante Punto Rico, como se ha mencionado anteriormente, fue creado en el año 1994, como fuente de ingresos de forma independiente por parte de sus propietarios Carlos Cabrera y María Ramírez quienes vieron en el mercado Boyacense específicamente en Sogamoso, una oportunidad de negocio que además pudiera ser una fuente importante de empleo en la ciudad. Todo este proceso se realizó de forma empírica, aunque con conocimientos importantes en administración. Sin embargo, al hacer un análisis situacional del tema en el departamento y en este caso particular del restaurante Punto Rico, se identifican algunas falencias organizacionales que requieren la intervención profesional y es en este punto, en el que la gestión de proyectos puede intervenir para, como su nombre lo dice, por medio de la gestión, ayudar a organizar de manera adecuada los protocolos y estándares necesarios para que sea más competitivo no solo a nivel local, sino también regional, ya que se pueden obtener muchos beneficios como: planificación estratégica, control de costos, gestión del riesgo, comunicación efectiva, mejora continua entre otros. Finalmente, este documento muestra una propuesta para la implementación del proceso de la gestión de Recursos Humanos, para la mejora organizacional del restaurante punto rico, mediante los referentes de la metodología SCRUM. (Goncalves, 2019).

1. Implementación del proceso de Gestión de RRHH, para la mejora organizacional del restaurante Punto rico

1.1 Contextualización del Proyecto viabilizado

Punto Rico es un restaurante de tradición familiar fundado en el año 1994 en la ciudad de Sogamoso; esta ciudad a su vez es la segunda más poblada del departamento de Boyacá (Colombia), con 187.286 habitantes según el DANE. Sogamoso se encuentra ubicada a 228.5 Km al noroeste de Bogotá (la capital del país) y a 75.8 Km de Tunja (capital de departamento). Su economía se apoya en el comercio interregional con los llanos orientales y el centro del país, en la industria siderúrgica, materiales de construcción, en la explotación de caliza, carbón y mármol. Se le conoce también como la ciudad del sol y del Acero. Restaurantes 2015. (19 de septiembre de 2015). En Wikipedia. Por su parte, según el DANE, el departamento de Boyacá para el año 2002 respecto a la población económicamente activa (PEA) bajó al puesto 16 entre 24 y en lo referente a población económicamente inactiva (PEI) se ubica en el lugar 10. En el año 1994 en la ciudad de Sogamoso existían aproximadamente un total de 10 restaurantes, entre formales e informales. Para el año 2024 esta cantidad ha aumentado considerablemente ya que hay una gran variedad de oferta gastronómica que prestan su servicio en horarios amplios, lo que obliga a realizar mejoras internas en la organización. La Misión del restaurante Punto Rico es: Nos dedicamos a satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo productos variados y de alta calidad, esforzándonos en una atención que asegure su satisfacción. La visión del restaurante es posicionarse como uno de los mejores restaurantes de la región en el año 2027 y ser reconocido como pionero de la comida tradicional, única y de alta calidad, con un servicio confortable y sabor tradicional.

Con respecto a los trabajadores con los que cuentan en el restaurante referente a este proyecto, son de 8 colaboradores en promedio. El aforo promedio en el local es de 60 personas. (15 mesas)

Para el desarrollo de esta propuesta se realizó una revisión de la normatividad vigente en Colombia para el funcionamiento de restaurantes, se elaboró la planeación de la implementación del proceso de Recursos Humanos, para la mejora organizacional del restaurante punto rico, identificado los procesos más importantes y que tienen mayor impacto en su funcionamiento del restaurante. También se realizó un análisis interno de la organización cuyos resultados muestran algunas falencias y oportunidades de mejora para poder permitir el control y gestión adecuados del proceso de Recurso Humano. Finalmente, lo que se busca es mejorar su crecimiento a nivel

de rentabilidad y estabilidad en el mercado a través de mejora de procesos, impactando en el aumento de su competitividad, (Delgado y González, 2004).

1.3 Análisis de pila de producto de alto nivel

Teniendo presente lo elaborado por el ciclo de vida SCRUM, en este espacio se define el equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto:

Product Backlog

En esta sección se realiza la lluvia de ideas para la organización del *Product Backlog*, hallando los requerimientos, condiciones, necesidades, condiciones, entre otros que están asociados al productor principal, para poder lograr un objetivo específico, este *product backlog*, es flexible, como SCRUM es una metodología ágil, el *product backlog* tiene en cuenta las necesidades del cliente para así priorizar y eliminar actividades a medida que transcurre el proyecto, luego de que sean definidas las ideas de organización, el *product owner* será el encargado de decidir qué tareas se moverán al *backlog* de cada sprint para ser desarrolladas. (Schwaber y Sutherland, 2020).

Para esto se utilizarán herramientas de fácil acceso como el Excel

Tabla 1. *Plantilla Product backlog.*

Id Historia	Nombre de la actividad	Prioridad	Sprint	Esfuerzo (Tiempo)	Criterios de aceptación	Fecha de entrega	Observaciones
R1	Como (Rol), quiero (funcionalidad). Con el fin de (Razón o resultado)	1,2,3...	Sprint Uno	Tiempo que durará la historia en desarrollarse	Condiciones que deben cumplirse	Fecha en que se acordará la entrega de Historia de Usuario	Observaciones relacionadas con la Historia de Usuario

Tabla 2. *Product backlog Restaurante Punto Rico.*

Id Historia	Nombre de la Actividad	Prioridad	Sprint	Tiempo (esfuerzo)	Criterios de aceptación	Tiempo de entrega
R1	Queremos identificar los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	1		1 días		3 días
R2	Queremos aplicar la mejora los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	2		1 mes		5 días
R3	Queremos hacer seguimiento de la mejora aplicada a los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	3	Sprint Uno	4 días	Aval del 70% de los documentos por parte de los dueños del restaurante	2 días
R4	Queremos tener mejora continua de manera interactiva e incremental del proceso	4		3 días		2 días

Tabla 3. *Equipo SCRUM con la estructura organizacional del Restaurante Punto Rico.*

Rol de SCRUM	Cargo de la empresa	Perfil y Funciones
Stakeholders- interesados	Propietarios	Los stakeholders son aquellos que consumen el producto que se encuentra en construcción o que de alguna manera incluyen en él, no hacen parte del equipo SCRUM y ayudan a dar foco a lo que se busca con la mejora organizacional del restaurante punto rico. Es quien expone las necesidades que se vayan teniendo en el proyecto y será encargado de lo que financieramente se refiere.
Scrum máster	Gerente administrativo	1. Capacidad de trabajar en equipo 2. Motivación 3. Comunicación efectiva y clara 4. Liderazgo 5. Responsabilidad 6. Actitud Proactiva 7. Flexibilidad 8. Adaptación al cambio Es el líder del equipo de trabajo, su misión será hacer que se alcancen las metas y velar porque se cumplan los lineamientos de SCRUM
Product Owner	Ingeniero Jefe de Proyecto	1. Definir la implementación del proceso de Recurso Humano. 2. Gestionar los posibles retrasos en la mejora organizacional 3. Gestionar de forma precisa y eficaz la priorización de la implementación del proceso de gestión de Recursos Humanos 4. Comunicar el avance y /o retos que se puedan presentar 5. Trabajar con los clientes internos y externos para determinar las necesidades específicas

Rol de SCRUM	Cargo de la empresa	Perfil y Funciones
Desarrollador Developers	Coordinador logístico	6. Asumir la responsabilidad de todas las etapas de la implementación del proceso de recursos humanos para la mejorar organizacional. Es quien representa al cliente en el equipo de trabajo, es el encargado de que objetivo de la propuesta, cumpla con las expectativas y se cumplan las necesidades del cliente 1. Coordinador del proceso de Gestión de RRHH 2.Optimizacion de recursos 3. Gestión de personas 4.Supervision de las áreas de cocina y servicio al cliente 5. Implementación del proceso de gestión del RRHH Coordina y supervisa las actividades en la implementación del proceso de gestión de RRHH, en las áreas priorizadas, garantiza que los recursos, las comunicaciones, se usen de manera eficaz, coordina el personal, en función de los requerimientos, y elabora informes precisos para la gerencia general.
	Gestora de Recursos Humanos	Es la figura clave para este proceso, ya que se encarga de la gestión del personal y el desarrollo de los empleados Gestiona la implementación del proceso de recursos humanos, desde su entrada hasta la salida, teniendo en cuenta el ciclo P-H-V-A. Gestiona el proceso de reclutamiento, selección, gestión del conocimiento, relaciones entre los empleados, respalda las necesidades de mejora continua a través del desarrollo, el compromiso y la motivación y preservación del capital humano, evalúa las necesidades de formación, elaboración de fichas de cargo y evaluación de desempeño. Siendo pieza clave para la gestión del clima y cultura organizacional.
	Jefe de cocina	1.Planificar y crear el menú 2 supervisar la preparación y cocción de los alimentos 3Controlar la calidad de los ingredientes y el almacenamiento de las materias primas 4Supervisar el acabado de los platos y su presentación 5Organizar la logística de entrada y salida de platos a la sala 6Instruir al personal de cocina en técnicas y procedimientos 7Gestionar el inventario y controlar los costos 8Garantizar que los platos cumplan con los estándares de calidad del restaurante 9 mantener y cuidar el equipo de cocina 10 establecer los horarios y turnos del personal de cocina 11Hacer los pedidos a los proveedores 12 ayudara los miembros del personal de cocina Es la persona identificada para apoyar la mejora organizacional del área de cocina y la que de manera permanente reporta los indicadores de mejora y/o las oportunidades de mejora del proceso
	Jefe de caja	1. Supervisar las operaciones de caja para asegurar que se cumplan las normas y protocolos de la empresa

Rol de Cargo de la empresa	Perfil y Funciones
SCRUM	2 gestionar el corte y arqueos de caja para garantizar que los montos coincidan 3.Supervisión de los miembros del equipo, y el entrenamiento de nuevos colaboradores 4. Implementar procesos eficientes, para garantizar la satisfacción, retención y lealtad del cliente 5 organizar y motivar a los meseros (personal de contacto) Es la persona que gestiona el corte y arqueos de caja asegurando la coincidencia de los montos.

Tabla 4. Presupuesto Recurso Humano.

Recurso	Cantidad	Horas	Salario Mensual
Gerente administrativo	1	40	\$3.000.000
Ingeniero Jefe de Proyecto	1	40	\$2.500.000
Coordinador logístico	1	40	\$2.400.000
Gestora de RRHH	1	40	\$2.200.000
Jefe de caja	1	40	\$1.900.000
Jefe de Cocina	1	40	\$2.500.000
TOTAL	6	240	\$34.300.000

La implementación de este proyecto, se enfoca en mejorar los procesos internos para superar los estándares de ventas y acometividad del restaurante en la ciudad de Sogamoso y sea sostenible en el tiempo. Teniendo en cuenta la misión y visión del restaurante su esencia y posicionamiento en el mercado, (Cruz , 2023).

1.4 Análisis de historia de usuario

Desarrolle una recolección de todas las historias de usuario que nacen con el proyecto ágil, clasifíquelas y priorice las historias más relevantes.

Tabla 5. Historia de Usuario.

Rol	Características/ Funcionalidad	Razón/resultado	Criterio de aceptación	Actividades que se de desarrollar	Prioridad
Propietarios del Restaurante punto rico	Queremos identificar los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	Documento con el diagnostico de las necesidades e identificación de 2 procesos críticos del restaurante punto rico	Aval del 70% diagnóstico por parte de los dueños del restaurante	Programar reunión 1 con los dueños de proceso y Diligenciar el registro de observación y entrevista con los dueños del proceso	1
				Programar reunión 2 con los empleados del restaurante punto rico y Diligenciar el registro de observación y entrevista con los empleados del restaurante	2
				Elaboración documento con el diagnóstico para la mejora organizacional del restaurante Punto rico en el área de cocina y servicio al cliente.	3

1.5 Planeación de Sprint Cero

El objetivo es cumplir con cada uno de los objetivos que se plantean en las siguientes reuniones durante el Sprint Planning.

Tabla 6. Sprint planning.

Reunión	Alcance	Sprint	Actividades	Observaciones
1	Proponer el backlog a los interesados del proyecto	1	Aplicar el diagnostico e identificación de los procesos: Identificar las prioridades del Backlog Organizar el backlog con criterios de aceptación Validar con los interesados	El equipo trabajara en conjunto para definir el backlog, priorizando las historias más relevantes . Cada Historia será validadas por el Producto Owner
2	Seguimiento desarrollo del backlog		Implementación de la mejora organizacional Del área de Recursos Humanos Revisión de avances en la creación del Backlog Resolución de dudas sobre los criterios de aceptación	Mesa de trabajo
3	Revisión de Prioridades y criterios		Verificación de la implementación de la mejora organizacional de los dos procesos críticos Ajustes en la priorización del backlog según feedback	Ajustes de priorización (1-2-3-4- 5...)

Reunión	Alcance	Sprint	Actividades	Observaciones
4	Presentación Backlog a los interesados		Acciones de mejora organizacional del Proceso de Recursos Humanos Presentar el backlog prioriza	hacer los ajustes según los comentarios de los interesados

1.5 Gestión y control del sprint del proyecto

Tabla 7. Implementación del Sprint del proyecto.

Implementación	Actividades	Rol	Características/ Funcionalidad	Razón/result ado	Criterio de aceptación	actividades que se deben desarrollar	Prioridad
Implementación de proceso de gestión RRHH,	Implementación de proceso de gestión RRHH, para la mejora organizacional del restaurante Punto rico	Gestora de recursos Humanos	Queremos mejorar los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	Manual Gestión del proceso de recurso humano, como parte de la mejora organizacional del restaurante Punto rico en el área de cocina y servicio al cliente.	Aval del 70% del documento por parte de los dueños del restaurante, donde está reflejado el Manual de Funciones del Restaurante Punto Rico: Fichas de cargo, proceso de contratación, inducción y reinducción, evaluación de desempeño.	Elaboración misión y visión del restaurante Punto Rico	1
						Alineación estratégica del Proceso del Gestión del recurso Humano, con la estrategia del negocio (Plan estratégico)	2
						Elaboración matriz legal, aplicable al negocio del Restaurante Punto rico	4
						Levantamiento o de fichas-perfiles de cargo a través de entrevistas a los líderes y trabajadores de los cargos identificados a documentar	6
						Levantamiento o de fichas-perfiles de cargo a través de entrevistas a los líderes y	7

Implementación	Actividades	Rol	Característica s/ Funcionalidad	Razón/result ado	Criterio de aceptación	actividades que se deben desarrollar	Prioridad
						trabajadores de los cargos identificados a documentar	
						Elaboración proceso de contratación teniendo en cuenta el marco legal y el tipo de negocio de alimentos, según lo establecido por la normatividad colombiana	8
						Elaboración proceso de contratación teniendo en cuenta el marco legal y el tipo de negocio de alimentos, según lo establecido por la normatividad colombiana	9

Tabla 8. Verificación del Sprint del proyecto.

Verificación	Actividades	Rol	Característica s/ Funcionalidad	Razón/result ado	Criterio de aceptación	actividades que se deben desarrollar	Prioridad
Verificar la mejora del Proceso de Recursos Humanos	Verificar la mejora organizacional del restaurante Punto rico	Gestora de recursos Humanos	Queremos mejorar los procesos críticos del Restaurante Punto Rico	Gestión del proceso de recurso humano, como parte de la mejora organizacional	Aval del 70% de los documentos por parte de los dueños del	Indicadores de RRHH: onboarding, inducción, evaluación periodo de prueba	2

Seguimiento	Actividades	Rol	Características/ Funcionalidad	Razón/resultado	Criterio de aceptación	actividades que se deben desarrollar	Prioridad
	buenas practicas		interactiva e incremental del proceso	monitoreo y control	os por parte de los dueños del restaurante	control (listas de chequeo) Documentación de retroalimentación de otros procesos: logística, recursos humanos	2

1.6 Prototipo de entregable

Defina el prototipo de entregable es la información documentada de cada proceso.

2. Conclusiones

El resultado principal del presente trabajo, es la mejora organizacional del restaurante Punto Rico, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general propuesto, evidenciado en la implementación del proceso de gestión de RRHH, lo que permitirá generar la medición y monitoreo de este proceso, y a la vez la mejora continua, basándose en la agilidad y la flexibilidad en las áreas de cocina y servicio al cliente, impactando de manera positiva el incremento en las ganancias proyectadas y en la fidelización de nuevos clientes, (Vavra, 2002).

En la misma línea, esta mejora de proceso permitirá enfrentar los desafíos y los cambios en el proyecto (incremental e interactivo) y la fácil adaptación, siendo este último un valor agregado orientando el negocio al desarrollo sostenible y la consolidación del negocio en el mercado, (Callejas et al., 2017).

La aplicación de Scrum permite responder rápidamente a las necesidades de los clientes, debido a que se compartirán ideas a diario en el Daily Scrum; aquí se podrán tomar decisiones y ajustar el rumbo del proyecto.

Antes se veía la mejora organizacional del restaurante Punto Rico como un proceso complejo desde una mirada en bloque y al aplicar SCRUM, se simplificarán las tareas a desarrollar en el área de atención al cliente y área de la cocina, ya que las tareas se realizarán de una manera iterativa e incremental mejorando los procesos.

Por otro lado, el inicio de las historias de usuario ayudó a identificar las falencias teniendo un mayor control en cada una de estas.

Al aplicar scrum se pueden lograr resultados tangibles como:

- Mejorar la eficiencia ya que las tareas son manejables y se pueden adaptar rápidamente a las necesidades del negocio lo que permite que haya un flujo de trabajo más eficiente un éxito sostenible
- Mayor flexibilidad ya que al ajustar las estrategias y los enfoques en función de las necesidades de los clientes y las tendencias del mercado se puede lograr que el restaurante permanezca vigente.
- Fomento de la innovación: Esta se da debido a la colaboración constante entre los equipos ayudando a la co-creación de propuestas nuevas
- Mejora de la calidad debido a que se revisa continuamente el proceso y se adapta constantemente mejoras en la calidad de los servicios.
- Mayor satisfacción al cliente
- Por todo lo anterior se puede concluir que al aplicar scrum en la mejora organizacional del restaurante se lograra una mayor eficiencia, adaptabilidad e innovación y siguiendo los

principios de adaptabilidad y colaboración y se podrán enfrentar los desafíos para mantener el restaurante en la vanguardia y lograr un éxito sostenible.

3. Recomendaciones

Monitorear intermitente de la implementación de SCRUM a través de una comunicación efectiva con el personal directivo para revisión de nuevos retos y oportunidades que se puedan presentar a futuro y así disminuir el nivel de incertidumbre, (Sosa, et al. 2014)

La aplicación de Scrumm permitirá responder rápidamente a las necesidades de los clientes debido a que se compartirán ideas a diario en el Daily Scrum en donde se podrán hacer ajustes al proyecto según sea necesario.

Referencias

- Cruz, L. (2023). *Gestión Integral De Proyectos*. Framework y Áreas de Conocimiento.
- Callejas-Cuervo, M., Alarcón-Aldana, A. C., y Álvarez-Carreño, A. M. (2017). *Modelos de calidad del software, un estado del arte*. *Entramado*, 13(1), 236- 250.
- Delgado, M, y González L., (2004). *Sistema de Calidad para la actividad de proyectos*. Conference: 12 Convención Científica de Ingeniería y Arquitectura CUJAE 2004
- Goncalves, L. (2019). *¿Qué es la metodología Scrum, Todo lo que necesita saber?* Recuperado de <https://luis-goncalves.com/what-is-scrum-methodology/>.
- North, D. C., y Bárcena, A. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Fondo de Cultura Económica.
- Restaurantes 2015. (19 de septiembre de 2015). *En Wikipedia*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Sogamoso>
- Sosa Zitto, R., Blanc, R. L., Pralong, L., Álvarez, C., y Galáz, S. (2014, October). *Buenas prácticas de Scrum para alcanzar niveles de calidad en pymes de desarrollo de software*. In XVI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación.
- Schwaber, K., y Sutherland, J. (2020). *La Guía Scrum, La guía definitiva de Scrum: Las reglas del juego*. Versión en español. Obtenida de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-esan/metodologia-de-la-investigacion/2020-scrum-guide-spanish/65750614neral.pdf>
- Vavra, T. G. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*. FC editorial.