

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES "ARAGÓN"

"Trabajo Profesional"

Trabajo Profesional

PARA OBTENER EL TÍTULO DE: INGENIERA EN COMPUTACIÓN

P R E S E N T A: ALEJANDRA ARRIAGA NAVARRO

ASESOR: M. EN C. JORGE IVAN CAMPOS BRAVO

Ciudad de México 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Hay muchas personas a las que me gustaría agradecer, soy fiel creyente que cada persona con la que nos cruzamos en la vida nos aporta algo nuevo; pero evidentemente no alcanzarían las páginas para mencionarlas a todas.

Gracias a mi mamá. Sandra es la persona más bondadosa que conozco, pero también la más valiente, me enseñó que cambiar cuesta y mucho, pero cuando lo haces, la vida te puede sorprender gratamente, llenándote de nuevos retos y formas de ver y vivir la vida, gracias por enseñarme a no tenerle miedo al cambio.

Gracias a mi papá. Eduardo es la persona más inteligente y resiliente que conozco, todos tenemos caminos difíciles en la vida, mi papá tuvo el suyo y, aun así, todos los días tiene una broma o chiste que contar, la verdad, no conozco a ninguna persona que no lo quiera, eres la luz que alegra los lugares cuando llegas, gracias por enseñarme a vivir la vida siempre con una sonrisa.

Gracias a mi hermana. Fer es la persona más creativa y persistente que conozco, tiene un espíritu de artista, siempre dibujando e imaginando, gracias a ese espíritu y valentía no deja de enseñarme que perseguir tus sueños puede ser aterrador, pero solo así se pueden hacer realidad.

Por último, quiero agradecer al Maestro Jorge Iván Campos Bravo, por ayudarme a la realización de este Trabajo Profesional, por leerlo tantas veces que seguramente, se lo sabe de memoria.

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1	
Experiencia laboral	5
1.1 Softtek	6
1.2 Innovación	7
1.3 Programadora	8
1.4 Trabajo administrativo interno	13
1.5 Metodologías SCRUM	22
1.6 Process Analyst	27
1.7 Business Analyst.....	37
Conclusión	50
Índice de figuras	52
Referencias	52

Introducción

El objetivo de este trabajo es describir mi experiencia profesional, para eso detallaré mi trayectoria laboral como ingeniera en computación, abordando los desafíos y aprendizajes acumulados a lo largo de los años. Sin embargo, mi objetivo va más allá de enumerar meramente eventos laborales; también pretendo sumergir al lector en las experiencias vividas, las personas encontradas y mi proceso de autodescubrimiento.

Al abordar mi experiencia laboral en Softtek, este trabajo se enfocará en secciones que detallan los roles desempeñados. Detallando las experiencias, personas, aprendizajes y desafíos que he tenido como ingeniera en computación.

Mi vínculo con la Facultad de Estudios Superiores Aragón marcó el inicio de este recorrido. Inicialmente desconcertada al ser asignada a dicha institución, la distancia y el turno vespertino aumentaron mi inquietud. Contemplé cambiar de facultad o escuela, pero la experiencia inicial no fue como lo anticipaba. Mi primer día, aunque cargado de disgusto y determinación por no querer estar allí, reveló una transformación inminente. Ahora comprendo que mi resistencia inicial podría haberse originado en la reticencia a sentirme restringida.

Las personas que conocí en la escuela, especialmente mis amigos, desempeñaron un papel crucial en mi formación profesional. Desde aprender a utilizar el metro hasta abordar conceptos avanzados de matemáticas aplicadas, su apoyo fue inestimable. Considero que la red de amistades es esencial para muchos estudiantes que, al final, completan sus estudios gracias a estas conexiones.

Contrario a la creencia de que lo aprendido en la escuela carece de aplicación en el entorno laboral, mi percepción ha evolucionado, especialmente en el contexto de la pandemia. La escritura de este informe durante la mitad de la pandemia destaca la valoración retrospectiva de las experiencias presenciales, como socializar, trabajar en equipo y exponerse a diversos puntos de vista.

Mi experiencia de culminar la carrera de forma presencial, apreciada solo después de la pandemia, resalta la importancia de las interacciones sociales y las experiencias compartidas. La escuela se convierte así en más que la acumulación

de conocimientos académicos y evaluaciones; se erige como un espacio de crecimiento personal y social.

Finalizo expresando mi gratitud a la vida, mi familia y amigos por permitirme vivir estas experiencias y concluir este capítulo en mi vida profesional.

Experiencia Laboral

SOFTEK

Softek, es una empresa global mexicana con giro en soluciones tecnológicas que ayuda a las organizaciones a cerrar la brecha digital.

Softek fue mi primer trabajo. Durante mi estancia ahí, aprendí diferentes métodos de trabajo, a ser organizada, a aprender a convivir con todo tipo de personas y todo esto ayudo poco a poco ir formado mi carrera profesional.

A lo largo de mi estancia en Softek tuve la oportunidad de estar en diferentes áreas, lo cual, aportó mucho a mi crecimiento y mi aprendizaje y gracias a esto, ahora tengo conocimiento de los diferentes giros empresariales, como bancario, salud, gobierno, supermercados, etc.

Innovación

Mi trayectoria laboral empezó mientras cursaba el quinto semestre de la carrera, el 1 de julio del 2018 en Softtek México. El área donde tuve la oportunidad de entrar fue innovación.

Cuando estaba en el quinto semestre, yo solo estaba segura de una cosa, no tenía ni idea de lo que quería hacer, solo conocía el camino como programadora, lo bueno es que vida tenía muchos caminos que mostrarme, después de entrar a trabajar.

Haber trabajado en innovación siempre ha de ser una de las experiencias más gratificantes que tuve, siempre intentando ir más allá de lo ordinario, con proyectos creados de nuevas ideas, descubriendo un mundo completamente nuevo.

Para tener un mejor contexto del área de innovación, quiero comentar que cuando yo entré, tenía menos de 2 años de haberse creado y el número de personas laborando era menor a 10.

Programadora

Aún recuerdo el primer día que entré a trabajar, estaba muy nerviosa, no sabía que me iban a pedir hacer. Mi papá fue quién me llevó mi primer día de trabajo, recuerdo que íbamos platicando en el camino, como siempre me iba alentando sobre mis capacidades y diciéndome que podía ser capaz de realizarlo.

Esa mañana, me habían informado que alguien de mi equipo me iba a estar esperando en la entrada. Cuando mi papá me dejó, aún era muy temprano, por lo cual tuve que esperar alrededor de 40 minutos. Yo no conocía a la persona que pasaría por mí, solo me dijeron que se llamaba Cynthia, así que me quedé esperando a que alguien llegara y dijera mi nombre y así fue. Cynthia, me empezó a platicar todo, cómo era la oficina y cómo funcionaba, me enseñó las instalaciones, mi cubículo y me ayudó a tramitar todos mis accesos también me enseñó como podía solicitar mi computadora y, por último, me presentó al equipo, fue mi parte favorita.

El equipo de innovación estaba conformado por 10 personas y para mi sorpresa, la mayoría éramos muy jóvenes, no pasábamos de los 25 años. Todos siempre fueron muy amables conmigo. Siempre estaban dispuestos a ayudarme en lo que necesitara. Aquí fue donde conocí a las personas que se volverían un pilar en esta etapa, Chucho, Lenin y Aldo, ellos 3 hasta la fecha, siguen siendo amigos míos.

Las primeras tareas que me asignaron fueron automatizaciones. Tenía una idea de cómo funcionaban ya que en la escuela había llevado una clase que estaba relacionada con autómatas, Lenguajes Formales y Autómatas.

Al principio estuvimos practicando con el levantamiento de tickets internos. No eran complicados de resolver, ya que, solo servían para pedir servicios internos, tales como salas de juntas, televisiones, consolas de videojuegos, etc. Pero, haber realizado todos estos pequeños códigos me sirvió mucho, fue con eso, con lo que entendí la base de las automatizaciones. Estuvimos en esta etapa durante unas semanas. Terminando la práctica, nos pusieron juntos en proyectos para el cliente.

El primer proyecto para cliente en el que participé fueron autómatas, la cuenta era Banorte y el proyecto consistía en la lectura de correos electrónicos. El usuario con el que estábamos trabajando, tenía una carga de trabajo impresionante, todos los días le llegaban alrededor de unos 500 correos electrónicos, esto era porque se encargaba del área de "Resolución de problemas", todos estos correos se tenían que responder con mensajes predeterminados dependiendo del título del correo. Esto era muy difícil para el usuario, no había posibilidad de que una sola persona pudiera cubrir esa tarea, además, no era su única actividad. Nos pidió un autómata que lo ayudara y se encargara de mandar los mensajes predeterminados a los diferentes tipos de solicitudes.

Fue a Chucho y mi a quienes se nos asignó la parte de la lectura de correos, lo primero que queríamos hacer era entender la lógica del autómata. Cuando tuvimos la logística lista, nos dividimos la parte del código, yo hice la primera parte y Chucho la segunda, considero que no fue una buena idea porque cuando quisimos juntar el código, nos dimos cuenta de que usamos diferentes librerías por lo tanto nuestro código no era compatible por lo que tuvimos que empezar nuevamente, pero ahora trabajando juntos, al final logramos terminarlo a tiempo.

Cuando llegó el momento de presentarlo al cliente, estábamos muy nerviosos, no sabíamos cómo hablarle o cómo explicarle el funcionamiento, lo bueno fue que Cynthia nos ayudó, ella se encargó de llevar la sesión, contestaba las dudas y siempre hacía las preguntas correctas. Me di cuenta de que era muy buena en lo que hacía y desde ese momento intenté aprender todo lo que podía de ella.

Cuando Chucho y yo estábamos en el proyecto, los demás compañeros de trabajo estaban desarrollando un lenguaje de programación totalmente nuevo, llamado FRIDA. Esto con la finalidad de usarlo de manera interna, pero con el tiempo se dieron cuenta del potencial que tenía y decidieron venderlo como un servicio.

Cuando Chucho y yo terminamos la automatización para Banorte, nos incluyeron para poder formar parte del equipo de desarrollo de FRIDA. Esto fue muy emocionante, no tenía ni idea de cómo se podía hacer un lenguaje de programación. Cuando entramos de lleno al proyecto, estábamos en constante

contacto con todo el equipo, ya que las fechas eran bastante ajustadas. En este proyecto fue donde más aprendí de programación, todos los integrantes del equipo trabajaron en conjunto, explicando, ayudando y resolviendo los problemas que se presentaron.

Este fue el proyecto más importante del área de innovación, en mi opinión gracias a este proyecto el área tomó más importancia en la empresa.

La primera fase del proyecto fue para el uso interno de Softtek, no se sabía si iba a poder soportar todas las necesidades del cliente y como en toda primera fase, hubo errores, pero para estar al tanto de todos los errores que pudiera tener se creó una plataforma en donde los usuarios podían poner quejas, sugerencias, errores, etc. Esto lo menciono porque, de esa plataforma salió todo el trabajo que realicé, yo me encargaría del desarrollo de la herramienta.

Se me asignó la parte de la plataforma, iba a estar haciendo toda la logística, que sería pieza clave en la evolución de proyecto. Primero debía tener claro, cuáles serían los puntos clave para que la plataforma funcionara correctamente, por ejemplo: ¿cómo iba a funcionar el método de seguridad?, ¿cómo se distinguirían las peticiones?, ¿cómo sería su instalación?, ¿cómo usar la herramienta?, ¿con cuáles programas sería compatible?, ¿cómo iba a ser el diseño de la interfaz?, etc. Una de las preguntas más importantes fue ¿cómo sería el método de respuesta?, tenía que ser rápido, eficiente y concreto.

Una buena forma de empezar es haciéndote preguntas sobre el tema, siempre me ha funcionado. Cuando tuve la respuesta a todos estos cuestionamientos, vino la parte difícil, definir y clarificar el funcionamiento, recuerdo haber decidido que, para la parte interactiva, dónde los usuarios pondrían los errores, sus dudas y comentarios, se hizo en partes.

La primera parte fueron los comentarios, fue diseñado como un espacio libre, podías escribir lo que quisieras, si te gustaba o no, que cosas crees que podrían mejorar, decir si era fácil de usar o no, todos los comentarios eran bienvenidos, la única regla era que no podías poner más de 1000 palabras.

Por otro lado, estaba la parte de las dudas, esta iba más enfocada al funcionamiento de la herramienta, una de las ideas principales fue poner el manual de usuario adjunto, para que quien lo necesitara lo pudiera descargar, pero si aun con el manual en mano, seguían sin saber resolver el problema, se utilizaría un chatbot este funcionaría como los que ya conocemos, al principio eran preguntas genéricas, con respuestas genéricas y si no podía solucionar la duda, entonces pondría al usuario en contacto con una persona.

Por último, teníamos la parte de errores, en esta parte había una ventana muy grande, podía ser desde un error en la instalación, en alguna parte del proceso o con el código. La solución fue algo muy parecido al pasado, se trabajó con la parte de chatbot, se preguntarán, ¿quiénes eran estas personas?, o ¿de dónde vinieron?, pues se tuvo que crear un grupo de personas que pudiera atender las solicitudes, al principio estaba conformado con alrededor de 5 personas. A la fecha, no sé cuántas personas estén laborando aquí, imagino que por lo menos más del doble.

La plataforma estaría bajo mi cargo, estaba pensada para que fuera en una página web entonces un desarrollador full stack fue el responsable de diseñarla. Estuvimos realizando muchas pruebas en un ambiente de pruebas y en un ambiente productivo para poder asegurar el buen funcionamiento de la herramienta. Meses después de trabajo, se tramitaron los últimos permisos y se ajustaron los últimos detalles para que la plataforma y FRIDA, salieran a fase productiva. Se tuvo 1 año corriendo internamente, recibiendo retroalimentación de los colaboradores y corrigiendo errores. El resultado fue favorable, aunque con un proyecto así de grande se necesita siempre estar constante mantenimiento haciendo mejoras y/o actualizaciones. Un poco antes de que se liberara con cliente, me trasladaron a un nuevo proyecto.

Esta etapa me ayudó mucho en empezar a conocer los proyectos, cómo funcionaban, cuáles eran sus partes, los diferentes equipos que tenían que estar involucrados. Hasta ese momento yo no había realizado ningún otro proyecto más que los escolares, en los proyectos escolares de igual manera hay equipos de trabajo, hay desacuerdos y acuerdos y claro, están las fechas límites de entregas, pero la gran diferencia son los miles de millones de pesos.

Toda esta experiencia me sirvió para poder saber los alcances y la dificultad al realizar proyectos y programar. También me abrió el panorama a ver que es posible y que no. Pero lo más importante fue que me di cuenta de que no quería ser programadora.

Trabajo administrativo interno

Algo que no he explicado, es que, dentro del área de innovación nos encargábamos no solo de los clientes si no, también de los problemas internos. Cuando el área se creó no era muy conocida, pero con el tiempo muchas áreas diferentes pedían nuestra ayuda para soluciones con automatizaciones, el área fue creciendo, de ser solamente 10 personas pasamos a ser del doble, contrataron programadores, especialistas en materia, PMO (Oficina de gestión de proyectos) Business Analyst, etc.

En el equipo estaba Betty, ella era una de las líderes del área, le pidió a mi líder si me podía ir a trabajar con ella, necesitaba ayuda para la migración y actualización de información en PPM (Project and Portfolio Management), se preguntarán ¿qué es eso? Pues, es una plataforma diseñada para diferentes funciones, pero las principales que se usaban en Softtek eran: documentación de procesos, seguimiento de requerimos, levantamiento de incidentes, y carga de información.

Yo nunca había usado esta plataforma, no sabía cómo funcionaba, como era su interfaz o como era la lógica. Para mi suerte no fue difícil aprender.

El proyecto consistía en la migración y actualización de la información, esto se estaba solicitando, porque necesitaban que fuera más eficiente a la hora de usar y capturar los datos, se buscaba la creación de los "auto llenados" en las partes repetitivas, para ahorrar tiempo y esfuerzo y que la información que fuera la misma no estuviera llenando una y otra vez. Fue una labor de encontrar un proceso repetitivo en un conjunto de procesos. Se tenían planeadas muchas mejoras, pero la parte que a mí se me asignó, fue la documentación de las interfaces, la búsqueda del flujo y la documentación, sé que no se entiende mucho al solo decirlo, así que lo voy a explicar.

La interfaz es lo que nosotros como usuarios vemos, como cuando entras a Facebook y lo primero que ves es tu inicio lleno de publicaciones, tu nombre de usuario, si quieres hacer alguna publicación, entre otras cosas, pues la interfaz es

justo eso, el diseño de la plataforma, así que mi parte era documentar como era, por ejemplo: cuantos campos tenía, que nombres tenían esos campos, si eran campos con opciones o se tenían que llenar a mano, si había campos de fechas, cómo sería el formato de las fechas, los colores, el tamaño de la letra, la distribución, todo el diseño de la página se tenía que documentar.

En cambio, la búsqueda del flujo se refiere a los diferentes tipos de flujos, podían ser de levantamiento de tickets, documentación de proyectos, mantenimientos, y el punto era saber hacer la búsqueda de estos flujos.

Por último, la documentación, esta como su nombre lo dice, se tenía que hacer la documentación del proceso, se especifica como se hizo, qué campos se llenaron, con qué información, de donde vino esa información, quiénes fueron los colaboradores que la usaron, etc.

Al principio pensé que iba a ser fácil, pero todo fue bastante difícil, yo creo que se me complicó más, porque no conocía la plataforma, pero sobre todo la información era complicada y extensa.

Como era un proyecto nuevo y no había habido uno similar antes no se tenían referencias para hacerlo, a esto me refiero a que no había un formato que seguir, por lo regular en todos los proyectos ya hay un formato para la documentación, otro para la entrega de documentos y otro para los programadores, pero aquí no existían. Entonces yo me encargué de hacer todos los documentos desde cero. Estos eran necesarios para poder registrarlos como requerimientos y tener la documentación clara y accesible. No tenía ni idea de cómo hacerlos, no sabía cuales priorizar o si el formato que tenía en mente podría funcionar para lo que se necesitaban. Estudié documentos similares de mis compañeros para darme una idea, esta parte fue mi favorita, porque tuve la libertad de hacerlos a mi criterio y entendimiento, al final los documentos que se crearon fueron:

1. Tickets internos (problemas internos de la empresa)
2. Mantenimientos
3. Proyectos
 - i. Proyectos internos
 1. Proyectos simples
 2. Proyectos complejos
 - ii. Proyectos externos
 1. Proyectos simples
 2. Proyectos complejos

En el ejemplo de arriba se menciona como se dividió la documentación, interna y externa.

Los primeros documentos fueron tickets internos, estos podían servir para solicitar ayuda con problemas tecnológicos, registrar proyectos, horas, incidentes, etc. En resumen, se utilizaban para tener el registro de todos los requerimientos. La información de los tickets era muy similar, la información que siempre tenían que tener era: el nombre de la persona que lo solicitaba, a que área iba dirigida y cuál era la petición.

Los siguientes documentos fueron mantenimientos, como su nombre lo dice, estos se encargaban del mantenimiento de los proyectos, debían tener toda la información del proyecto, por si se necesitara en un futuro ya sea para algún cambio o mejora.

Se pueden dar cuenta que la parte de proyectos está dividida en dos partes, en proyectos internos y proyectos externos.

Los proyectos internos, son todos aquellos que pertenecen a la empresa que son utilizados para fines propios, por lo regular no están a la venta y se encargan de las soluciones internas.

Los proyectos externos, al contrario de los internos, son todos aquellos que pertenecen a los clientes, son utilizados exclusivamente con el cliente.

Dentro de esta división de proyectos internos y externos, está la subdivisión de complejos y simples. A continuación, explicare cada uno de ellos.

Los proyectos internos y simples: estos proyectos eran relativamente los más sencillos ya que la información que necesitaban estaba dentro de la empresa y esto facilitaba en la obtención de información, por ejemplo, si en la plataforma llegaba a faltar información, podías preguntar a los equipos internos y la mayoría de las veces no había restricciones de seguridad, porque no contenían información sensible de los colaboradores.

Para poder considerar cuando eran proyectos internos y simples, había dos puntos importantes a tomar en cuenta:

1. No manejan información sensible.
2. El nivel de dificultad es bajo.

En esta categoría, están muchos tipos de proyectos, por ejemplo: encuestas de satisfacción, cambio de equipo o reparación, instalación de software, etc. Como pueden notar, no hay mucha complejidad, no se maneja información sensible y todos son internos.

Los proyectos internos y complejos: en este tipo de proyectos se tienen que considerar los siguientes puntos:

1. Manejan información interna sensible.
2. El nivel de dificultad es complejo.

En esta categoría podemos encontrar proyectos como: cambio de contraseñas, cambio de información personal del equipo (domicilio, salarios, bonos), cambio de seguros, etc. En estos proyectos podemos identificar que la información es sensible, ya que contienen información personal y la complejidad de los proyectos aumenta, ya sea por el análisis previo, la búsqueda de la solución o el código del proyecto toma más tiempo y personas, todos los proyectos siguen siendo internos.

Los proyectos externos simples: con estos se toma el mismo criterio que con los internos simples:

1. No manejan información sensible del cliente.
2. El nivel de dificultad es bajo.

Lo único que cambia es la información, en estos casos es del cliente, siempre se tienen muchas más precauciones, aunque no sea información sensible. Estos proyectos pueden ser tales como: metas a largo plazo con el proyecto, mantenimientos, proyectos de bajo impacto, etc. En este casi toda la información es externa a Softtek.

Los proyectos externos y complejos: con estos se toma el mismo criterio que con los internos complejos:

1. Manejan información sensible del cliente.
2. El nivel de dificultad es alto.

Un ejemplo claro es cuando Softtek trabaja con bancos, todos los bancos tienen estándares de seguridad muy altos, cuando se trabaja en proyectos conjuntos se nos pide la misma seguridad que a sus trabajadores. La información que se maneja es sensible. Ya que pueden ser, cuentas de banco, información personal de los usuarios como direcciones, teléfonos, cuántos hijos tiene, si están asegurados y por qué monto, si alguno de estos datos es expuesto, podría traer muchos problemas.

Dado que los documentos tenían que ser hechos en el software de Microsoft de la paquetería de Office: Excel, tuve que aprender a usar Excel, creo que nadie en la universidad piensa el universo que es Excel, y más porque todos lo usan para algo en específico, puede ser para hacer una base de datos, para hacer encuestas, para tener documentos con fórmulas matemáticas o como en este caso, para la documentación de procesos. Excel es una herramienta que hasta la fecha sigo aprendiendo a usar.

La información para los documentos de proyecto era demasiada, pues es donde quedaba registrado todo el detalle, por ejemplo: la fecha en la que empezó, en la que fue liberado, cuantas horas se trabajaron, cuantas líneas de código se

escribieron, el país en donde se creó, el cliente, todos los permisos administrativos, quienes fueron los responsables en hacer el proyecto, este punto involucra a todos, el líder de área, los programadores, los testers, los analistas de negocio, etc.

Para ejemplificar mejor esta idea en la siguiente figura van a poder observar cómo fue que mi equipo y yo hicimos la clasificación de los procesos.

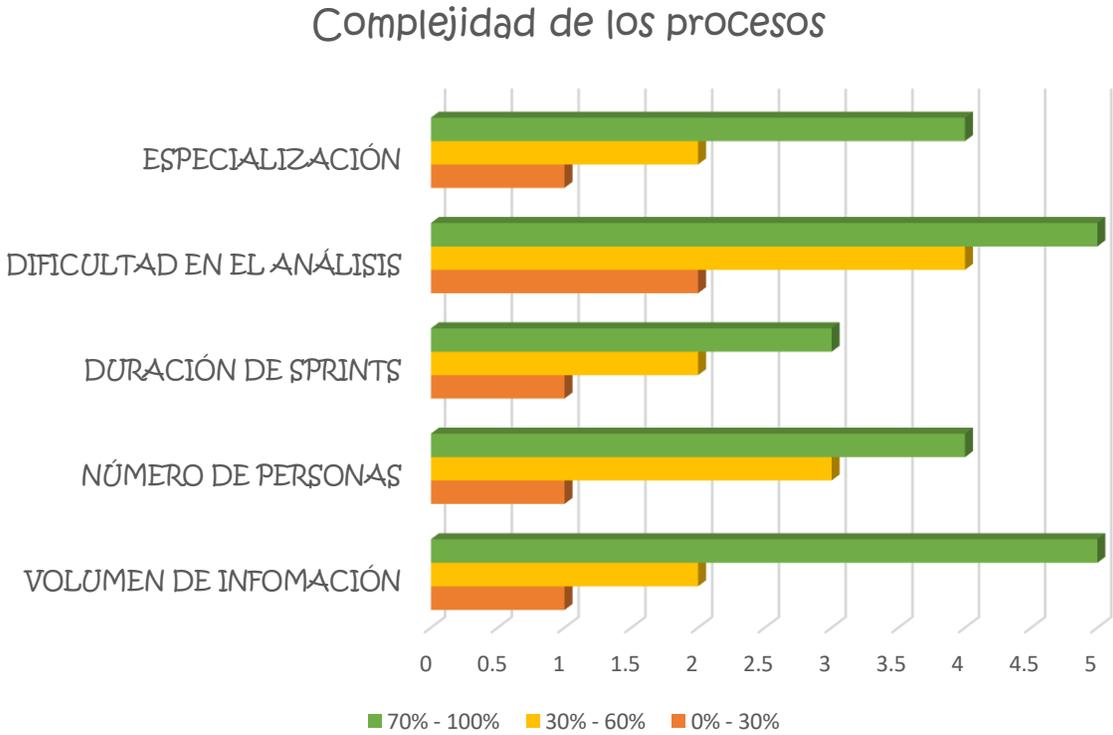


Figura 1 Gráfica sobre la complejidad de los procesos.

Todos los puntos del lado izquierdo de la imagen son factores para tomar en cuenta en la clasificación, los explico:

- Especialización: cuando el proyecto necesita personas expertas en cierta materia, por ejemplo, tecnologías SAP, inteligencia artificial, Master Web, etc. Este punto también afecta al costo del proyecto.
- Dificultad en el análisis: esto hace referencia como su nombre lo dice, a la dificultad del análisis, hay información puede no ser necesaria aprender

desde cero, por ejemplo, entrar a sitios web, como utilizar ciertas paqueterías de Excel, como conectarte a la base de datos, etc. Pero en muchas ocasiones se utilizan plataformas y tecnologías internas, por lo que el equipo de desarrollo junto con el de análisis necesita capacitación para saber usarlo.

- Duración de Sprints: esto hace referencia al tiempo, cuanto tiempo va a tomar hacer todo el proyecto, pero dividido en sprints.
- Número de personas: hace relación a la cantidad de personas involucradas de ambos lados tanto del lado del cliente como el lado del proveedor. El costo de mi proyecto va a ser mayor, si en lugar de necesitar 3 desarrolladores, necesito 5 o 6 y se aplica la misma fórmula en todos los roles del proyecto.
- Volumen de información: este punto es más complicado de explicar, porque, en si no hay una fórmula para saber cuánto es demasiado, no podemos decir que 40 cuartillas es mucho o poco o si es difícil o no. Es un punto abstracto, depende mucho del criterio de las personas, aunado a esto, se tiene que tomar en cuenta la dificultad del análisis.

Explicado esto, tenemos una escala de 0 a 5, donde 0 es lo menos y 5 es lo máximo. Los colores representan el porcentaje de 0% a 100%, que hacen referencias a la cantidad de personas o nivel de dificultad.

A cada uno de los factores de la izquierda, se les tiene que dar un valor, ejemplo: si tengo un proyecto con 10 personas, pero necesito un especialista en base de datos, me encontrare en la barra naranja, con un porcentaje de 0 a 30, porque no necesito más del 30% del equipo total, entonces tengo 1 punto.

Si el proyecto es de giro bancario y del área de seguros, pero es un mantenimiento, la dificultad de análisis no será tan demandante ya que todo el desarrollo ya está hecho y lo que se necesita es leer el manual para saber de qué se trata, entonces estarías en un porcentaje de 30 a 60, porque, aunque el proyecto ya fue liberado se necesita un entendimiento total para poder hacer los cambios necesarios entonces tendríamos 4 puntos.

En este caso la duración del sprint no rebasaría lo habitual de 4 semanas, porque por lo regular los mantenimientos son simples detalles, entonces estaríamos en la barra naranja, de 30 a 60 y nos da 1 punto, si fueran, por ejemplo, las 4 semanas completas sería la barra amarilla y si se pasará de las 4 semanas sería la barra verde con 5 puntos.

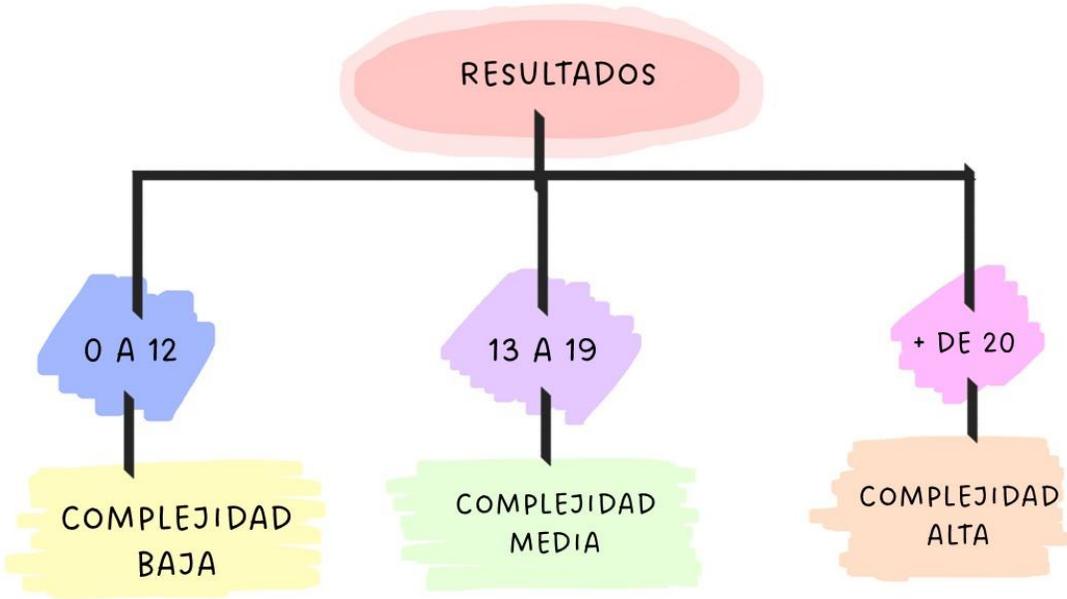


Figura 2 Gráfica de puntuación final.

Con el número de personas sería algo muy similar a la especialización, los equipos ya están definidos antes de empezar los proyectos puede ser que estén formados por 1 líder, 2 Business Analyst, 4 desarrolladores y 1 tester, pero todo esto puede variar dependiendo de los acuerdos a los que se llegaron desde un principio. Si durante todo el proyecto se mantuvieron las mismas personas se está en la barra naranja, pero si se agregaron más de 3 al equipo estaríamos en la barra amarilla. Por ejemplo, si se agregan 3 personas más 2 especialistas, estaríamos en una barra verde, en este caso en el equipo solo se agregó un especialista en base de datos, estaríamos entre 0 a 30, lo que nos da 1 punto.

Finalmente tenemos el volumen de información, este punto va de la mano con dificultad en el análisis, dependiendo que tan complejo sea, se da o se quitan puntos al volumen, como estamos hablando de un mantenimiento está toda la

información del proyecto, estaría entre un 30 a 60 lo que nos da 2 puntos, teniendo una suma total de 9 puntos.

La gráfica de puntuación final (Figura 2), muestra como mediamos la complejidad de los proyectos si nos da de 0 a 12 es bajo, si nos da en el rango de 13 a 19 es medio y si es más de 20 es alta. En nuestro ejemplo el resultado nos dio 9 por lo tanto la complejidad es baja.

Estas gráficas son un ejemplo de cómo manejábamos mi equipo y yo la complejidad, seguramente hay muchos tipos diferentes de escalas, nosotros decidimos hacerla en reuniones, cada uno aportando su forma de pensar, así que esta gráfica puede variar de empresa a empresa o hasta en los equipos de trabajo.

El objetivo de la gráfica anterior es facilitar el entendimiento en la clasificación de los procesos, por lo que me gustaría abrir un paréntesis en esta parte para explicar, qué es la metodología scrum.

NOTA: Actualmente en la mayoría de las empresas se trabaja bajo el esquema SCRUM y de ahora en adelante, estaré haciendo referencia a la metodología

Metodología SCRUM

“Scrum es un proceso de gestión que reduce la complejidad en el desarrollo de productos para satisfacer las necesidades de los clientes. La gerencia y los equipos de Scrum trabajan juntos alrededor de requisitos y tecnologías para entregar productos funcionando de manera incremental usando el empirismo”
(Huambachano, 2017)

SCRUM es actualmente la metodología que casi todas las empresas están utilizando o están intentando incorporar, resulta ser muy eficiente, te ayuda a la organización el proyecto, estas son organizadas por etapas, también facilita a que cada persona conozca su rol. Es cierto que la metodología tiene sus bases y reglas para poder llevarse a cabo, pero como todo, se adapta. En lo personal, no conozco a ninguna persona que lleve la metodología al pie de la letra, las empresas, los equipos de trabajo, todos los que interactúan con ella, buscan la forma de adaptarla a sus necesidades, una de las reglas o sugerencias de la metodología es que los sprints no duren más de 4 semanas, pero esto muy rara vez se cumplió en los proyectos.

Pero ¿Qué es un sprint?:

“Se trata de un mini proyecto de no más de un mes (ciclos de ejecución muy cortos -entre una y cuatro semanas), cuyo objetivo es conseguir un incremento de valor en el producto que estamos construyendo.”(Communications, 2019)

Los Sprints tienen fases específicas:

1. Inicio.
2. Planificación y estimación.
3. Implementación.
4. Revisión y retrospectiva.
5. Lanzamiento.

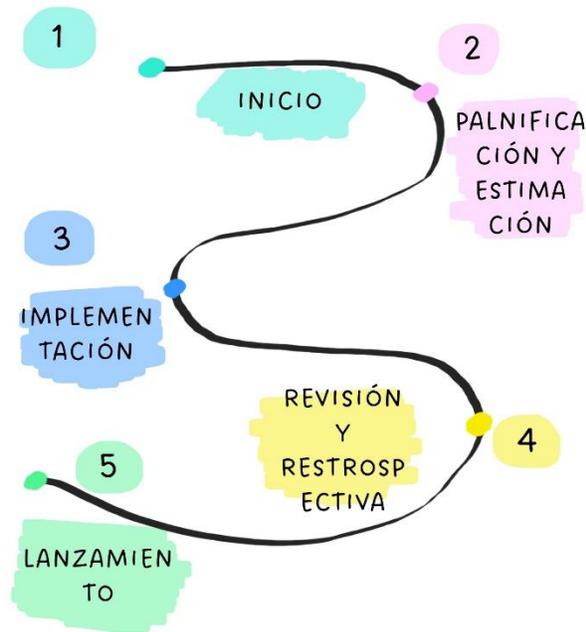


Figura 3 Diagrama de metodología SCRUM

La primera fase es inicio y es donde nos tenemos que hacer estas preguntas ¿qué quiero?, ¿cómo lo quiero? y ¿cuándo lo quiero? y definir la visión del proyecto, identificar a los ScrumMaster (es un entrenador y facilitador de equipos) y a los Stakeholders (grupos e individuos que interactúan e influyen directamente en las empresas), formar equipos Scrum, desarrollar épicas, crear backlogs o listas de requerimientos priorizando el producto y planificar el lanzamiento

La segunda es planificación y estimación, es donde, se crea, estima y se realizan historias de usuario. Aquí es donde se crea toda la administración del proyecto, se hacen las estimaciones de tiempos de entrega. Se crea una lista ordenada para clasificar el trabajo según su prioridad, se escogen a las personas responsables para las fases del proyecto. Todos estos puntos son cruciales para el proyecto. Por lo regular todos los acuerdos e información. Aquí también se almacena en un software para facilitar la lectura y el seguimiento de las actividades, si no se tiene un software, puede ser en algún documento compartido, para que así, todo el equipo este al tanto de las actualizaciones y las responsabilidades de cada uno.

El tercero es implementación, es donde se crean entregables, realizan daily stand-up y se hace el refinanciamiento del backlog priorizado del producto. Esta fase puede hacer referencia al desarrollo, cuando los desarrolladores están en la creación del código, esta fase es una de las que más tiempo se toma.

La cuarta es revisión y retrospectiva, es donde se demuestra y valida el sprint y se hace la retrospectiva, esta parte ya en práctica se toma para conseguir los permisos necesarios, las aprobaciones, para que el usuario final revise que todo está acorde con lo acordado, la realización de pruebas en ambientes productivos y de pruebas.

La quinta es lanzamiento, es donde se envían los entregables y se entrega toda la documentación. Esta fase es el desenlace del proyecto, los entregables pueden ser mostrados en presentaciones, o con las pruebas en los diferentes ambientes que se le hicieron.

Estas son las reglas básicas para hacer un sprint, como ya lo mencioné muchos equipos de trabajo adaptan estas reglas para cada proyecto, todas las áreas manejan diferentes tipos de proyectos con necesidades diferentes.

Las fases donde estaba más involucrada era en la fase 1 y la fase 2, esto no quiere decir que no participé en las demás, ya que muchas veces en la parte de desarrollo se tenía que colaborar en conjunto con los desarrolladores. En estas dos fases, es donde se define la complejidad de los proyectos, en mi área se tomaban ciertos criterios, quiero aclarar que estos criterios no pertenecen a la metodología, mi equipo y yo los adaptamos para este proyecto en específico.

Para ejemplificar como es que se manejaban en mi equipo, mencionaré un caso que tuve con un proyecto, los sprints se hacían por cada parte del proyecto, por ejemplo, en el descubrimiento, nos tomó tres semanas, entonces la duración del sprint era tres semanas, el siguiente era desarrollo, nos tomó cinco semanas, entonces el sprint era de cinco semanas, y para finalizar el lanzamiento, y nos tomaba una semana, entonces el sprint duraba una semana en total fueron tres sprints con una duración total de nueve semanas. No tomamos las cinco fases, ni las llamábamos de la misma manera, pero el resultado era el mismo, porque

teníamos toda la definición, documentación, análisis, desarrollo, retrospectiva y el lanzamiento.

Con la explicación de la metodología scrum y los sprints, podrán tener un mejor entendimiento de cómo es que mi equipo y yo clasificábamos la complejidad en los proyectos.

Regresando a los documentos que realicé, una parte fundamental en la documentación era incluir el número de líneas que tenía el código, es un paso extraño, pero las líneas de código, en muchos de los proyectos reflejaban el costo del proyecto, se calculaba el precio con respecto al número de líneas, por eso mismo tener el número exacto en la migración era un punto crucial. Todos los documentos que realicé fueron desde cero, todos tenían los campos predeterminados de la plataforma (PPM), con la información básica del proyecto, ticket o mantenimiento, seguido de información más específica, por ejemplo, como se trabajó, las pruebas en ambientes productivos y ambientes de pruebas. No tengo idea de cuantos documentos hice, solo recuerdo que las tres carpetas se tuvieron que dividir en dos y se tuvieron que pasar en formato zip, de la cantidad exorbitante de información. La migración de datos involucraba a muchos equipos y áreas de trabajo, ya que, toda la empresa estaba registrada en esta PPM. Esto me dio la oportunidad de seguir conociendo áreas y ramas muy diferentes. Si soy sincera, mi parte favorita fue aprender más de la metodología SCRUM; hasta la fecha todo lo que aprendí esa vez, lo sigo utilizando.

En esta etapa fue donde empecé a tener más responsabilidades y me di cuenta de que mi trabajo generaba cambios, en esta área estuve alrededor de cinco meses.

Aunque el tiempo que estuve fue limitado y era demasiada la información que se debía procesar y documentar, gracias a esto, hoy en día puedo documentar rápido y eficiente.

Cuando me transfirieron agradecí a Betty por haberme tenido paciencia y creer en mí. No tenía ni idea de cual sería mi próximo destino, pero ya me habían notificado que me moverían a otra área en poco tiempo, recuerdo que estaba

triste de moverme, pues sentía que estaba aprendiendo mucho, además Betty me daba mucha flexibilidad en mis horarios, como yo estudiaba no tenía el mismo tiempo que un trabajador de tiempo completo para hacer mis actividades.

Process Analyst

Pienso este fue el comienzo del camino laboral en el que estoy ahora. Después de la despedida del área de Betty, llegué un proyecto llamado HEB.

Aldo, líder por parte de Softtek, me llamó porque necesitaba ayuda en su proyecto. Me explicó mis tareas, las cuales consistían en tener juntas con el cliente, analizar los procesos internos de HEB y de igual manera documentarlos, aunque en ese momento no tenía el conocimiento de lo que me estaba hablando, accedí a hacerlo.

En mi opinión, este proyecto masivo, fue de mucha ayuda para los trabajadores de HEB, porque trabajando con supermercados, tienen muchos procesos muy arcaicos que les pueden tomar semanas realizarlos. Por ejemplo, había un proceso que se encargaba de las encuestas de satisfacción que llenaban los clientes, al finalizar el día las respuestas de las encuestas se mandaban por medio de Excel a un trabajador de HEB para ser analizadas, esta persona tenía que capturar todas las respuestas, supongamos de la zona norte de México, las cuales podían llegar a ser miles. Obviamente esta persona tenía un atraso de semanas, incluso nos comentó que nunca podía ir a comer por tener la presión de terminar su trabajo dada esta situación. HEB se veía afectado al no tener las encuestas de satisfacción en tiempo y forma. Recuerdo que cuando se liberó este proyecto, la persona encargada estaba muy agradecida porque ya iba a poder enfocar su energía y tiempo a otros proyectos que si le generaban interés y satisfacción. HEB fue muy inteligente al contratar un servicio así, todos sabemos que el futuro de las empresas es la automatización, y empezar con proceso que solo genera estrés e insatisfacción a tus empleados es un buen comienzo.

Cambiando de tema y ya entrado más en detalle sobre los equipos de trabajo, lo primero que hice fue conocer a mi nuevo equipo, que estaba conformado por dos partes, la parte de negocio y la parte de desarrollo. El equipo de negocio estaba conformado por personas que trabajaban internamente en HEB y por el otro lado el equipo de Aldo estaba conformado por el líder del proyecto, el líder del equipo de los desarrolladores, tres Process Analyst (incluida yo), veinte desarrolladores y

Miguel, en realidad nunca supe el nombre de su puesto. Todos nosotros, junto con el equipo de HEB trabajamos de la mano. Dentro de las tres personas trabajando como Process Analyst, estaba Yeimi, era la encargada del buen funcionamiento y en este caso capacitaciones de los Process Analyst, ella fue quien me explicó cómo debía hacer mi trabajo y las responsabilidades que tendría. Cabe mencionar que el proyecto ya había empezado cuando yo entré, pero como había crecido tanto necesitaban más apoyo.

El proyecto para mi empezó con capacitaciones, aprendí a usar las nuevas plataformas y también a interpretar los requerimientos, me dejaron leer los proyectos pasados para empezar a familiarizarme. No fue difícil, yo tenía ya conocimiento en realizar la documentación, solo fue cuestión de adaptarse. Cuando terminé las capacitaciones, me presentaron con el equipo de HEB (Howard Edward Butt Grocery Company) su giro comercial es supermercado, pero solo se encuentra en la zona norte de México y en Estados Unidos).

Me empezaron a platicar en que parte iba el proyecto y en qué consistían los procesos y resultó ser que Softtek le vendió a HEB FRIDA, la interfaz de programación que habíamos desarrollado porque querían empezar a automatizar los procesos internos, cuando se vendió, con FRIDA se acordó que el equipo de desarrollo iba a ir área por área hasta cubrir todas las áreas de HEB, ayudando a automatizar procesos.

Como yo entré después de iniciado el proyecto, los formatos de la documentación, las tablas de priorización, y la mayoría de los procesos ya habían sido creados, entonces solo me tuve que adaptar. Ya se había empezado a trabajar con las áreas más importantes para la empresa y con eso se habían grabado las juntas de descubrimiento de muchos procesos, pero por la cantidad de procesos que había, no se había podido empezar con la etapa de documentación. Yeimi agendó sesiones semanales para explicarnos la estructura del proyecto, el formato estaba estructurado de la siguiente manera:

Primero se encontraba la información del proceso, por ejemplo, el área a la que pertenecían, la fecha, los encargados, la persona que elaboró el documento,

entre muchos otros datos, después venía una tabla para documentar los pasos del proceso, en automatizaciones lo más importante es saber documentar detalladamente, a esto me refiero a fijarse muy bien en todos los detalles, por ejemplo, de qué color era el botón, cuánto tiempo se tomaba la página en actualizar, la frase exacta que el usuario escribía en los campos, todos estos detalles se documentaban en la tabla, primero se escribía el nombre del paso ejemplo, "Dar click en botón next", seguido de la explicación del paso, ejemplo, "En la parte inferior derecha va a estar localizado el botón "next", es color azul con letras blancas", y por ultimo una captura de pantalla del paso, ejemplo, " Foto del botón" y ya para finalizar el requerimiento, se escribían los programas o plataformas que se utilizaron en la realización del proceso y las versiones del documento, esto porque los documentos se enviaban a revisión constantemente, si el cliente no estaba satisfecho con la información, se modificaba y se cambiaba la versión, cuando el cliente finalmente estaba de acuerdo se le solicitaba su visto bueno y tenía que poner su nombre, la fecha y hora de cuando lo aprobó.

Nombre del paso	Explicación del paso	Foto
Dar click en botón siguiente	En la parte inferior derecha va a estar localizado el botón "siguiente", es color azul con letras blancas	

Figura 4 Tabla demostrativa de los requerimientos para HEB.

Para complementar el requerimiento se realizaron diagramas de flujo, esto se implementó porque algunos procesos eran demasiado grandes y los requerimientos podían llegar a tener más de cuarenta hojas y como consecuencia los usuarios no tenían tiempo de leerlo y el proceso se atrasaba, entonces se propuso la creación de los diagramas de flujo, para que la información que leyera el cliente fuera más concisa, rápida y que ahora el requerimiento solo se utilizará para explicarles a los programadores el detalle del proceso y documentar los vistos buenos por parte del cliente.

También se quería estandarizar el tiempo de los sprints, esta solución siempre estuvo en debate, el equipo de Softtek la mayoría de las veces calendarizaba tres sprints, uno de dos semanas otro de cuatro y el último de una semana, pero a HEB no me gustaba, decían que duraban demasiado.

Se intentó encontrar una solución, pero no se pudo llegar a nada. Toda historia tiene siempre dos caras, seguramente si le preguntas a alguien que trabajó con el equipo de HEB te diría que ellos estaban en lo correcto, pero a mí me tocó estar del lado de Softtek, por lo tanto, lo viví de otra manera, muchos de los procesos que tenían eran muy complejos, se llegaban a necesitar hasta cuatro sesiones de alrededor de dos horas cada una para la fase de descubrimiento y solo poder entender la logística el proceso, por eso poníamos dos semanas, una para estas juntas y la siguiente para analizarlas y documentarlas.

Durante el sprint de desarrollo, era fundamental que los programadores tuvieran el tiempo necesario para comprender el proceso antes de comenzar a codificar y realizar las pruebas pertinentes. Por esta razón, se les asignaron cuatro semanas. Además, aprendimos la importancia de incluir una semana de holgura en caso de imprevistos. En cuanto al último sprint, que por lo general duraba una semana y era el más corto porque se dedicaba exclusivamente a la liberación del proceso y a la entrega de toda la documentación. En mi opinión, el tiempo asignado para desarrollar y liberar los procesos era bastante ajustado.

Al cabo de unas semanas en capacitación, me dieron mi primer proyecto en el área de transporte, esta área estaba encargada del transporte de productos en refrigeración y el proceso que querían solucionar era “los productos echados a perder”, en el camino a los supermercados, muchos productos no llegaban a destino por los problemas que se pudieran presentar en la carretera, como accidentes automovilísticos, carreteras en reparación o que el camión sufriera algún daño en el camino. Toda esta información se vio durante el primer sprint, agendé las sesiones con el cliente y se me planteó la problemática, en la semana número dos del primer sprint, puse en práctica todo lo que había aprendido. Analicé el problema y planteé varias soluciones, pero al finalizar la semana tenía una solución ya desarrollada y el proceso documentado, así que agendé otra

sesión para explicarles que se podía hacer. La solución que presenté ese día fue la creación de convenios con supermercados estratégicos, claro que eso no solo lo inventé, el cliente ya me había comentado que HEB tenía convenios con diferentes supermercados para guardar productos en sus refrigeradores. La diferencia que proponía mi solución era que se cambiaran las ubicaciones de estos supermercados, por ejemplo, a los más cercanos a las carreteras o a otros HEB y la otra parte de la solución era que se pudiera tener en tiempo real la disponibilidad de los refrigeradores en dichos supermercados.

Todos los productos tienen su destino final, pero cuando algún inconveniente se presenta era necesario cambiar la ruta para ir a los supermercados con convenio y esto provocaba que los productos no llegaran en buen estado y generaba pérdidas económicas. Cuando le presenté la solución al cliente, le gustó mucho la idea y dio su visto bueno para continuar y aquí es donde apareció el verdadero reto. Durante el segundo sprint pasé el requerimiento al equipo de programadores, mientras ellos estaban programando el proceso yo solo iba a tener cinco semanas para mover a los equipos de HEB y conseguir todos los permisos necesarios para el cambio de ubicaciones de los supermercados. En este tipo de se puede perder el control fácilmente, ya que el equipo de Softtek no tenía que intervenir dentro de la compañía HEB, lo único que se podía hacer era solicitar los permisos y esperar la aprobación de su parte, para mi suerte las personas encargadas del área fueron muy eficientes y todos los permisos se consiguieron a tiempo para llegar a la última semana del proceso, mientras yo conseguía todos los permisos. Los programadores estaban creando un nuevo apartado en la aplicación de los conductores de HEB, la idea era que mostrara cuales eran los supermercados más cercanos y su disponibilidad.

Al comienzo del último sprint, lo primero que se hace es mostrarle al cliente el resultado, en este caso mostramos como se iba a ver el nuevo apartado en la aplicación, esto se hacía a través de un video. Los programadores durante las pruebas tenían que grabar un video del funcionamiento seguido de mostrar el video, se entregaba la documentación con los permisos y se preparaba para el día de lanzamiento. Ya en el día de lanzamiento, los desarrolladores tenían la

responsabilidad de instalar el programa, durante la instalación yo solo tenía que estar supervisando que todo saliera bien, si todo salía bien se mandaban las pruebas del buen funcionamiento, si no, de igual manera se tomaban evidencias del error y se tenía que solicitar, dependiendo del error, unas horas o días extras para solucionarlo. En el proceso, "los productos echados a perder" los resultados fueron exitosos. Y así fue como lleve el primer proyecto de muchos con HEB.

De las cosas más importantes que aprendí haciendo mis primeros procesos, fue a clasificar que procesos son candidatos para automatizar ya que se tienen que cumplir ciertas reglas básicas, por ejemplo:

1. Que sea repetitivo.
2. Que no conlleve razonamiento humano.
3. Que no tenga dependencias.
4. Que no tenga actualizaciones o cambios continuos.
5. Que el proceso tome tiempos excesivos al realizarse.

Los proyectos como este, donde se vende un sistema cuestan mucho dinero y se pueden vender en paquetes, ya sean 1000 procesos o como un pago mensual o anual, no tengo ni idea de cuánto puede llegar a costar. Por eso lo que menos se quiere hacer, es no tener ganancias, ya sean de esfuerzo o dinero. Sin estas reglas, los procesos que no le estén dando valor a la cuenta, ocuparían un lugar en el paquete de 1000 o se estaría pagando sin recibir nada a cambio.

Hay veces en que las reglas pueden ser flexibles, como en los procesos que solo cumplen cuatro de cinco reglas o tres de cinco, la mayoría de estos procesos también pueden ser candidatos para automatizar, pero dependerá mucho del criterio de la persona encargada, por ejemplo el usuario te puede pedir que automatices el Login de su computadora, si lo analizamos cumple con la regla de ser repetitivo, no tiene razonamiento humano y no tiene dependencias, no agregué la regla número cuatro porque en las empresas es muy común que se actualicen las contraseñas cada dos o tres meses, entonces este proceso cumple tres de las cinco reglas que tenemos, pero ¿le da valor a la cuenta? No, no lo hace, no te está quitando tareas repetitivas que impliquen mucho tiempo de tu día

laboral, no te facilita el trabajo, ni estas siendo monetariamente beneficiado es aquí donde entra el criterio de la persona encargada.

Por otro lado, siempre estaba la parte en que los usuarios que no sabían cómo explicarnos el proceso, esto era porque después de tanto tiempo de hacer lo mismo se vuelve un proceso mecanizado, es decir, ya no necesitas pensar en los pasos, simplemente los haces. Por ejemplo, es como si alguien te pidiera que le explicararas cómo entrar a ver un correo en específico en gmail, lo que dirías seguramente sería, pones tu usuario y contraseña, después poner el nombre del correo o la persona que te lo envió en el buscador y cuando aparezcan lo buscas y lo abres; está claro y se entiende perfectamente, la diferencia es cuando tienes que documentarlo, imagínate que nunca has usado gmail, no sabrías cómo es el diseño o imagínate que no sabes el nombre de la persona que te lo mando, con este tipo de dudas no podrías documentar el proceso, porque cuando entre el programador a gmail y vea esas instrucciones, no va a saber de qué buscador hablas, quien es la persona a quien tiene que buscar, a qué hora se supone que tiene que buscar el correo, etc. Todos estos pequeños detalles son los que tienes que ir preguntando poco a poco en las sesiones.

Relacionado con el tema anterior se encuentra la segunda cosa más importante que hacer como PA que son las "Preguntas clave", para ejemplificar lo haremos usando uno de los procesos. Este trataba acerca de la lectura de los códigos de barras para las promociones de 3x2, como ya saben en las primeras sesiones se nos enseñaba el paso a paso el proceso y es en esta parte donde las preguntas clave eran esenciales, por ejemplo, ¿quiénes tenían acceso al área?, ¿cuáles eran las contraseñas para lograrse? Y si se actualizaban ¿cada cuando eran las actualizaciones? Estas preguntas dependían mucho del proceso, pero algo que la mayoría de los procesos tenían en común eran los accesos. Con respecto a los accesos siempre se tenían mucha seguridad nosotros usábamos un mecanismo para que no se supiera cuál era la contraseña del usuario además para su comodidad solo la tenía que poner una vez.

Pero regresando al punto de las preguntas clave, son parte fundamental no solo para lo ya mencionado si no para situaciones extraordinarias tales como,

vacaciones, premisos por enfermedad, embarazo, etc. Se tenía que dejar claro quiénes serían los responsables en estos casos y darle los accesos necesarios. Todo esto lo usamos para una buena documentación, además que lo que menos se busca es estar agendando sesiones de dudas ya que los usuarios tenían también que seguir ocupándose de sus labores diarios.

Otras buenas prácticas que aprendí para documentar era ir tomando notas durante las reuniones, al final, todo el material que lograbas conseguir era bueno para el requerimiento y por último grabar las juntas te facilitaba el acceso a la información, si se te llegaba a olvidar algo era más fácil y rápido revisar las grabaciones que hablarle al usuario.

Una vez acabada la junta se empezaba a trabajar en la documentación, esta estaba dividía en:

1. El PDD (Process Document Definition).
2. El diagrama de flujo.
3. Los permisos.
4. La entrega.

Lo primero que se realizaba era el PDD, donde teníamos que documentar toda la información de proceso, seguido de la realización del diagrama de flujo, después se hacía la carpeta de permisos, aquí se creaba una carpeta compartida donde adjuntábamos todos los correos con los vistos buenos del cliente esto nos servía como respaldado y protección y, por último, la entrega en donde, se juntaban todos los documentos anteriores y se entregaban al cliente y se subían a las plataformas correspondientes.

Esto cuatro pasos solo son los pasos que yo realizaba, porque también estaba la fase del desarrollo y les correspondía a los programadores. Cuando los programadores terminaban el desarrollo, se empezaba la etapa de pruebas en los diferentes ambientes.

Durante mi tiempo trabajando en HEB, tuve la oportunidad de colaborar en diversas áreas, procesos y equipos de trabajo. Estas experiencias abarcaban una

amplia gama de actividades, desde el etiquetado de productos hasta la fotografía utilizada como referencia en las compras en línea.

Uno de los procesos que gestioné fue el "Pago de facturas", el cual resultó ser uno de los más complejos y laboriosos. Este proceso implicaba los pagos de servicios que se realizan en el supermercado. En los supermercados se pueden pagar servicios como luz, gas o agua, pero poco se conoce de la complejidad detrás de estos pagos. Fue necesario coordinar toda la logística para comparar y ajustar los pagos con la CFE y empresas privadas. Considerando todos los aspectos aprendidos en este proyecto, que engloban la documentación, logística, permisos, desarrollo y demás elementos, la gestión del proceso con más de cinco empresas diferentes, cada una con tres pagos y logísticas distintas, y el ajustado tiempo disponible debido a la priorización de este proyecto como número uno en la lista, representó un desafío significativo para garantizar su correcto funcionamiento. Este proyecto marcó mi última contribución a HEB.

Reflexionando lo que escribí en este capítulo, me doy cuenta todo lo que aprendí como Process Analyst. Por ejemplo: a hablar con los clientes, a buscar soluciones, a documentar de una forma más entendible y lo más importante a saber cómo organizar mi trabajo.

También creo que el haber estudiado Ingeniería en Computación, fue de mucha ayuda, porque yo ya conocía la dificultad que implicaba analizar diferentes procesos, muchas veces, el usuario no sabe o no se imagina el trabajo que es programar automatizaciones, y piensan que todo el posible, pero como estudiante de ingeniería, conozco el tiempo que toma hacerlo, gracias a esto pude dar el tiempo necesario a los programadores para desarrollo. También descubrí que me gustaba mucho hablar con los usuarios, saber cuáles eran los problemas y buscar una solución, poco a poco ir teniendo más responsabilidad y tener el liderazgo de procesos, saber cómo era mi respuesta hacia los problemas y empezar a identificar riesgos y saber cómo mitigarlos.

Me encontraba cómoda desempeñando mis responsabilidades cuando, de manera abrupta, se produjeron cambios en el equipo de innovación. Mi jefe,

Ricardo, me comunicó que requería mi presencia al día siguiente en otro proyecto. Aunque me encontraba confundida, accedí, lo que marcó el inicio de una nueva etapa en mi trayectoria laboral.

Business Analyst

"Un Business Analyst o Analista de Negocio, grosso modo es la persona que se encarga de detectar los factores clave del negocio. Es el intermediario entre el departamento de sistemas y el cliente final. Podemos decir que es la voz del pueblo dentro de la empresa. Toda necesidad de los clientes, este la trasladará al departamento de IT" (NUCLIO (Jared), 2019)

Mi llegada al área

Cuando cambié de equipo de trabajo fue un momento difícil, no tenía contacto con mis compañeros, todos estábamos en proyectos diferentes y no frecuentábamos mucho en la oficina, a excepción de Cynthia y Andrés ya que ellos eran los principales encargados del área de innovación. Cuando se me pidió unirme al equipo solo me informaron que el trabajo tenía un mes de atraso y que tenía que aprender las actividades de Cynthia en menos de un mes.

Ricardo el jefe de toda innovación me explicó que entraría en el lugar de Cynthia. Al principio me estaría ayudando una compañera llamada Sandra, Ricardo nos dijo que Cynthia solo iba a poder estar una semana para que nos hiciera el TransferKnowledge (el proceso de transmitir información, habilidades, o conocimientos de una persona o grupo a otro, con el objetivo de mejorar la comprensión, competencia o rendimiento en una determinada área o tarea) ¿Pueden imaginar la extensión de la información que manejaba Cynthia? Ella era responsable de todas las cuentas de Softtek México, y algunas de Estados Unidos, para el área de automatizaciones. A pesar de la complejidad de su labor, solo contábamos con una semana para recibir su capacitación. Personalmente, me resultaba difícil creer la situación, de estar en una posición cómoda a encontrarme con un mes de trabajo atrasado y sin saber cómo abordar mis responsabilidades laborales.

¿Cómo fue la curva de aprendizaje?

Una semana no fue suficiente porque como ya lo mencioné Cinthya era la encargada del área, la cantidad de proyectos que manejaba era excesiva y con el poco tiempo que nos dieron para familiarizarnos las juntas eran de cuatro horas diarias, consistían en que Cynthia nos presentaba su pantalla y explicaba toda la información de los proyectos, todos los días eran carpetas y carpetas llenas de documentos complicados. De lo poco que nos pudo explicar, fue que el área se encargaba de supervisar las cuentas de México y Estados Unidos y que nuestra función sería ayudar a estas cuentas a cumplir sus metas. Sumando a esto teníamos que ofrecer el servicio del FRIDA que se había creado. Cynthia tenía una forma muy particular de explicar las cosas, casi nunca lo hacía en orden, se saltaba de un año a otro y no tenía secuencia lo que nos contaba. Eso complicó la transferencia de información, por lo general se pide que mínimo que se tengan tres meses en este proceso.

La experiencia de asumir tres años de trabajo sin asistencia tuvo sus aspectos positivos y negativos. Entre los aspectos positivos, destacan que me ayudó a desarrollar habilidades autodidactas, a manejar el estrés y a comprender que está bien no tener un dominio absoluto sobre todos los temas, ya que el aprendizaje es un proceso continuo, incluso después de años de experiencia. Aunque mencioné que el manejo del estrés resultó beneficioso, al principio fue muy difícil de sobrellevar. Algunos equipos de trabajo, no todos, eran muy exigentes y esperaban que adquiriera todo el conocimiento en tan solo una o dos semanas. En ese momento, mis niveles de motivación y entusiasmo no eran óptimos, lo que generó una montaña rusa emocional. Con el tiempo, logré adaptarme al ritmo de trabajo, pero tuve que adquirir el 90% del conocimiento por mi cuenta. A pesar de ser un equipo de dos, Sandra tampoco estaba familiarizada con los procedimientos y además tenía que cumplir con sus responsabilidades fuera de este proyecto. Recuerdo que el tiempo pasaba rápidamente, lo cual generaba estrés durante la transición. Sandra y yo dedicábamos gran parte de nuestro tiempo a leer documentos para intentar comprender nuestras tareas diarias. Mi rutina consistía

en abordar documentos mal redactados y poco estructurados, intentando darles coherencia.

¿Por quién y cómo estaba conformada el área?

El área estaba conformada por un equipo de trabajo "principal" y este estaba conformado por varios líderes de departamentos como: Gobierno, finanzas, tecnología, capacidad, digital, seguridad, marketing y la más nueva automatización.

Cada uno de estos departamentos contaba con un equipo de trabajo y un líder designado para representar al departamento en las juntas semanales. En el área de automatizaciones, la líder era Cynthia, quien había desempeñado esta función durante aproximadamente tres años. Una de nuestras primeras acciones fue presentarnos ante todos los líderes de departamento. La mayoría de ellos demostraron ser muy amables y respetuosos ante la situación por la que estaba pasando el área de automatización, aunque hubo excepciones, en especial Tere. Tere, una persona de edad avanzada con un carácter difícil, representó mi primer encuentro con alguien de este perfil. Siempre había escuchado sobre la complejidad de tratar con personas así, pero nunca había experimentado directamente esta situación. Nunca supe por qué no le caía bien, pero siempre mostraba actitudes groseras hacia mí, como si yo no existiera para ella.

¿Cómo era la documentación?

Antes de empezar a contar el reto que conllevó entender la documentación, quiero aclarar que este proceso solo se llevaba a cabo una vez al año, durante tres meses, el resto del año solo se hace el seguimiento de las metas establecidas.

Manejábamos varios tipos de documentos, pero solo mencionaré los más importantes. El primero era el requerimiento, donde se concentraba la información de la cuenta y este era solo para uso interno del equipo automatización. El segundo era el documento que mandábamos todos los líderes al encargado de la sesión de avances, este documento se generaba con la información del primero, se llenaba con las calificaciones, comentarios y mejoras que se le hicieron a la cuenta.

Ya que el proyecto tenía un mes de retraso, tuvimos que ponernos al día con la documentación, como ya lo mencioné Cynthia tenía una manera diferente de trabajar y redactar documentos, nos fue muy difícil entender como era la secuencia de los años, a que hacían referencia los nombres de los procesos y como era que ella le daba el valor a la retribución de las automatizaciones a la cuenta. El documento estaba dividido en dos partes, la primera con la Información general y la segunda con los resultados de la evaluación. La primera parte tenía información como: cuántos años llevaba haciendo procesos de automatización, quiénes habían sido sus responsables, la evaluación que habían tenido en años pasados y las metas establecidas para el año correspondiente cuenta y la evaluación del año pasado, y la segunda parte estaba dividida de la siguiente manera:

Las columnas estaban divididas en cuatro secciones:

Figura 1. Preguntas para el usuario.

Figura 2. Respuesta.

Figura 3. Descripción de procesos.

Figura 4. Comentarios.

Y las filas en:

Figura 1. Gobierno.

Figura 2. Uso de Frida.

Figura 3. Información de los procesos.

Figura 4. Retribución.

Gobierno - ¿Cómo es que el líder del área maneja a los equipos de trabajo?, los métodos que utilizaba para alentar el uso de las automatizaciones, el equipo responsable de las automatizaciones, si estaban al día con los cursos y capacitaciones, como seleccionaban los procesos a automatizar, la resolución de problemas, etc.

Uso de FRIDA - ¿Cómo es que el líder alienta el uso de FRIDA como lenguaje de programación para sus automatizaciones?, si el equipo ya aprobó los cursos básicos de FRIDA, cuantos programas tienen realizados con la tecnología FRIDA, etc.

Procesos - estaba conformada por todos los procesos que tenía la cuenta o área, el detalle de estos, como se usaban, como y en que tecnologías fueron realizados, quienes fueron los responsables, que estatus tienen, etc.

Retribución - es donde se describía el detalle monetario o de horas que estaban generando las automatizaciones, a que sectores les afectaba y como estas afectaban a los ingresos totales de la cuenta.

Tratando de ejemplificar lo descrito anteriormente, anexo las siguientes tablas como ejemplo. No se me permite poner las preguntas ni información exacta, por los derechos de autor de Softek, pero traté de hacer uno ejemplo muy similar al que usábamos.

Nombre de la cuenta			
Walmart			
	Nombre	Fecha	País
Lider(es) de la cuenta	Alberto Casillas Rosa Arteaga	20/03/2021	México
Participantes en las sesiones de evaluación	Jesús Arroyo Alicia Morales Kristina Cabrera	21/03/2021	México
Metas de la cuenta			
	Prioridad	Fecha estimada	Encargados
1. Capacitar al equipo para poder desarrollar más automatizaciones	Baja	Primer trimestre del año	Equipo de innovación
2. Llevar el seguimiento de las automatizaciones	Media	Se lleva el control de las automatizaciones durante todo el año	Equipo de desarrollo
Información de años pasados			
Nombre del proceso	Información del proceso		Estatus y Fecha de término
Ayuda a clientes	Esta automatización fue realizada para facilitar el acceso		Done 13/03/2021

Figura 5 Información general de los requerimientos.

Nombre de la cuenta				
Walmart				
	Preguntas al usuario	Respuesta del usuario	Descripción del proceso	Comentarios / Observaciones
Gobierno	1. ¿Se tienen sesiones regulares para hablar sobre automatizaciones? 2. ¿Cada cuándo se están teniendo las sesiones?	1.SI 2.Se agendaron las sesiones cada semana		El usuario comento que la mayoría de las veces no podían asistir todos los participantes
	1. ¿El líder del equipo fomento el uso de las automatizaciones? 2. Si fue así ¿Cómo lo hizo?	1. Si 2. Buscando procesos para ser candidatos a automatizar		
	1. ¿Cuáles fueron los puntos que se tomaron en cuenta para poder definir al equipo responsable de las automatizaciones?	1. Todos los colaboradores que quisieron participar y se realizó un examen para medir los conocimientos		
	1. ¿Cada cuándo se tomaron los cursos y capacitaciones ? 2. Si se tomaron ¿Quiénes fueron los participantes?	1. Cada 3 meses 2. Todo el equipo, pero solo 3 están certificados		Nota: Solicitar al líder que promueva las capacitaciones
Uso de FRIDA	1. ¿El líder del equipo promueve el uso de FRIDA?	1. SI		
	1. ¿Cuántas personas están capacitadas para usar la herramienta?	1. 3 personas		1 personas en permiso de maternidad
	1. ¿Quiénes tomaron las capacitaciones de FRIDA?	1. El equipo de desarrollo		
Información del proceso	1. ¿Cuántos programas fueron o serán realizados en FRIDA?	1. No hay programas realizados en FRIDA		
	¿Qué procesos se tienen en la cuenta?	6	<p>Done - Ayuda a clientes</p> <p>In progress - Ofertas (20 de octubre fecha estimada de liberación)</p> <p>Done - Contraseñas /C++/Raúl Salinas</p> <p>Done - Accesos</p> <p>On Hold - Base de datos (no se tiene PMO para el proyecto)</p> <p>Done - CounterOffer/Daniela Rodriguez</p>	Se necesitan más proyectos por el tamaño de la cuenta
Retribución	1. ¿Cuánta ganancia se tiene en horas?	1. Contraseñas = 150 horas Accesos = 20 horas		Contraseñas - falta evidencia
	1. ¿Cuánta ganancia monetaria se tiene?	1. CounterOffer = \$1,000,000 de pesos trimestrales		Quedó pendiente mostrar evidencia
	1. Con respecto al año pasado; ¿Cuánto es el margen de ganancia en horas?	1. NA (no estaba implementada)		
	1. Con respecto al año pasado; ¿Cuánto es el margen de ganancia monetaria?	1. NA (no estaba implementada)		

Figura 6 Resultados de la evaluación de los requerimientos.

Cynthia creó el documento cuando se decidió que automatización formaría parte del alcance en la evaluación a las cuentas, así que al principio se tenían registro de automatizaciones, con el paso del tiempo, las cuentas fueron creciendo y creando muchos autómatas entonces las preguntas que funcionaban antes dejaron de ser necesarias. Así que tuvimos que cambiarlas.

Ya habiendo explicado el formato del requerimiento, me gustaría pasar a la documentación de éste. El funcionamiento era el siguiente.

Todo empezaba con las sesiones, se calendarizaban y Sandra y yo nos repartíamos los documentos y los leíamos unas horas antes de la sesión, esto con la finalidad de llegar a las sesiones con mayor conocimiento de la cuenta.

Lo primero que hacíamos cuando empezaba la junta era revisar como habían mejorado respecto al año pasado, se revisaban cuáles metas se habían cumplido y cuáles no. Todo esto lo lográbamos preguntándoles el cuestionario del requerimiento, la mayoría de las respuestas no debían de tener mucha explicación, con un sí o no era suficiente, pero había ciertas preguntas donde se necesitaban respuestas más elaboradas, por ejemplo, en la descripción de los procesos y con

las retribuciones, estos dos últimos puntos eran los que más afectaban en la calificación final.

Mientras registrábamos la información, teníamos que ir pidiendo las evidencias de lo que nos decían, ya había pasado que algunos usuarios mintieran y cuando se pasaba el informe final, los líderes de las verticales quedaban sorprendidos por los buenos resultados así que buscaban a todo el equipo para preguntarles por sus buenas prácticas e intentar replicarlas, pero ¡Sorpresa! No se tenía ninguna práctica que replicar, por esto era indispensable tener las evidencias, para así poder sustentar la información que nos proporcionaban. Si por algún motivo no podían mostrarlas en la reunión, se les pedía que las mandaran durante la semana por correo electrónico.

Como se pudieron dar cuenta en el requerimiento había una sección dedicada a FRIDA y era nuestra responsabilidad fomentar su uso. Siempre estábamos preguntado en qué tecnología se habían realizado los programas y claro se sumaban puntos por su uso. Después, preguntábamos por la cantidad y especificaciones de los procesos, los contábamos y poníamos la cantidad total de los procesos terminados, en proceso, en espera y por desarrollar. Debíamos de ir agregando los comentarios "negativos", estos podían ser como, falta evidencia, no saben quién lo hizo, no saben la tecnología en el que fue desarrollado, etc.

Una vez terminado con la documentación de los procesos, empezaba la parte de la retribución. Esta consista en documentar que le estaba dando los procesos a la cuenta, podían ser monetarios o con horas de trabajo.

Para facilitar la documentación y entendimiento las cuentas ya debían tener registradas sus retribuciones antes de tener la sesión con nosotras. Lo difícil aquí era comprobar los datos entregados, para hacerlo teníamos que buscar a las personas y/o procesos. En el caso de ser personas teníamos que buscar y preguntar si la información compartida era verídica, por ejemplo, si las retribuciones eran monetarias, nos tenían que comprobar con el presupuesto, si tenían asignado un presupuesto de \$15,000 y lo repartían en \$10,000 en salarios y \$5,000 en nuevas tecnologías, con la nueva automatización, la nueva tecnología estaría en \$3,000

porque ahorra en la realización de procesos no esenciales para la cuenta. En cambio, si lo que nos proporcionaban eran procesos, entonces los buscábamos en la base de datos, el proceso, por ejemplo, si el cambio de contraseñas tomaba al año 100 horas y con la nueva automatización se redujo a 50 horas, podíamos notar que el esfuerzo de las personas encargadas era menor y este proceso se repetía con todas las automatizaciones.

Paso a paso de la evaluación.

La evaluación consistía en el resumen de toda la información del requerimiento junto con las mejoras y sugerencias que le dábamos a la cuenta y lo más importante la calificación.

Eran la parte más importante del proceso para la mayoría de los usuarios, porque si obtenían una buena calificación en las evaluaciones, Softtek y la cuenta (por ejemplo, Walmart), invertían más dinero en el área y esto significaba más personas, mejores equipos de trabajo, mejores salarios, bonos, etc.

Las personas encargadas de realizar este proceso trabajaban muy duro durante todo el año para que su líder los considerará para hacerse cargo del proceso de evaluación, los trabajadores que eran seleccionados podían ser acreedores a bonos, aumentos de salarios y hasta la oportunidad de obtener un mejor puesto en el área. Por esto era muy importante saber evaluar. Menciono esto porque cuando llegamos al área no había criterios de evaluación, las evaluaciones se hacían a consideración de los líderes de departamento (gobierno, finanzas, tecnología, capacidad, digital, seguridad, marketing y automatización) cada uno de nosotros dábamos nuestra calificación final y de ahí se generaba una calificación general.

Lo que se nos ocurrió para solucionarlo fue ir y preguntar a los líderes de departamentos, ¿cómo es que ellos lo hacían?, ¿qué métodos usaban? y a qué le daban más importancia. Al final y después de mucho investigar y preguntar, creamos nuestros propios criterios.

Más exigencia	Menos exigencia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas grandes (Walmart, Citibanamex, Ford, etc). 2. Dos o más años en la cartera de Softtek. 3. Equipo de trabajo de más de 4 colaboradores. 4. Haber participado antes en la evaluación de automatización. 5. Tener un área encargada para las automatizaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas pequeñas (PYMES). 2. Menos de 2 años en la cartera de Softtek. 3. Equipo de trabajo de 3 o menos colaboradores. 4. Primer año que participa en la evaluación de automatización. 5. No tener un área encargada para las automatizaciones

Figura 7 Evaluación

Las calificaciones de las evaluaciones eran del 0 al 5, cero siendo la calificación más baja y 5 siendo la calificación más alta.

Habiendo tomado en cuenta todos los puntos de la tabla anterior, categorizábamos los requerimientos, en una carpeta agregábamos los de más exigencia y en otra los de menos exigencia, si llegaba a haber alguno que quedara en empate, es decir, si cumplía con 3 puntos de más exigencia y 3 puntos de menos exigencia, tomábamos en cuenta los primeros 3 puntos de la tabla, uno de los más importantes era el tamaño de la empresa, por lo regular si cumplía con el primer punto se agregaba a los de más exigencia.

Los criterios de evaluación eran los mismos para los diferentes tipos de cuenta, por ejemplo, el número de procesos y cuáles de estos estaban dando ganancias superiores a las esperadas, si el líder estaba fomentando el uso de FRIDA para la creación de autómatas, si el equipo estaba siendo capacitado, si el líder fomentaba la discusión sobre nuevos procesos, si se llevaba algún registro de los estatus de todas las automatizaciones y si la información solicitada en las sesiones fue clara y visible para todo el equipo de trabajo, entre otros.

El único criterio diferente hacia las cuentas a las cuales se les exigía más era, la complejidad de sus autómatas, por lo general, todas estas cuentas tenían una madurez alta, por esto, se les exigía que se fuera elevando la complejidad y así no se quedaran estancados, con las mismas automatizaciones.

Cuando tuvimos las dos carpetas terminadas, nos pusimos a revisar los requerimientos. Tomábamos en cuenta todos los criterios ya mencionados y generábamos una calificación final, si sacaban, por ejemplo, 3.2 final y se

desglosaba la calificación, para que así pudieran saber cuáles fueron los criterios que se tomaron en cuenta.

Después de haber obtenido la calificación final, empezamos a redactar los comentarios y mejoras. Esta parte fue la más difícil de aprender a hacer, porque todo se decidía bajo tu propio criterio, las mejoras y los comentarios se tenían que hacer con base en la calificación obtenida, por ejemplo, si la cuenta de Walmart en sus metas del año se había propuesto 4000 horas de trabajo realizado por automatizaciones y solo habían logrado 2000, se les ponía una calificación baja así el líder sabría que no se cumplió la meta establecida. Los comentarios que tenías que agregar eran mas bien sugerencias, por ejemplo, que tuvieran una junta semanal con respecto a las automatizaciones, que se designara un equipo de trabajo exclusivo a las automatizaciones, etc. Con estos comentarios los líderes tenían una idea más clara de las soluciones que podían implementar

Uno de los grandes problemas de todas las cuentas fue el COVID. Gracias a la pandemia, muchas empresas hicieron recorte de personal o de presupuesto, entonces muchos equipos de estar conformados por 15 personas ahora solo contaban con tres personas. También se daba el caso que antes tenían permitido realizar 20 procesos al año y ahora solo cinco. Con todos estos cambios, a muchas cuentas les fue difícil seguir el ritmo del año pasado, por lo tanto, las evaluaciones que realizamos no fueron favorables. Ante esta situación y sin tener un amplio conocimiento en el área, yo siempre intente ser muy accesible, no me gustaba solo poner malas evaluaciones, me gustaba entender la situación y premiar a las personas que se quedaron e intentaron mantener la cuenta a flote, con esfuerzo y dedicación, todos estábamos pasando un mal momento y lo más humano que podía hacer era evaluarlos conforme a la situación.

Con todo lo explicado anteriormente creo conveniente hacer un resumen para un mejor entendimiento del proceso.

Todo comenzó cuando Cynthia dejó el área, y me delegaron sus responsabilidades. El proceso de comenzó agendando las juntas a los usuarios para poder retomar desde el punto en que se habían quedado con Cynthia y poder partir de ahí, lo complicado fue que en total eran 20 cuentas para el mercado mexicano y cinco cuentas aproximadamente para el mercado americano y por cada una de las cuentas se podían llegar a tener hasta 20 procesos trabajando, cabe aclarar que todas estas cuentas pertenecían a un sector diferente, por ejemplo: gobierno, salud, productos, supermercados, bancaria, etc.

Todo el proceso empezaba con la revisión de los documentos del año pasado, para así poder tener una idea más resiente de lo que se tuvo que haber trabajado en el año. Seguido de la calendarización de las juntas con los usuarios/clientes, para poder ver el avance, que de todo lo prometido el año anterior fuese cumplido, como fue el proceso, quienes estuvieron involucrados, como fue la convivencia y como se resolvieron los problemas que se presentaron, junto con toda la evidencia de los resultados. Durante todo este proceso estar llevando las juntas con los demás líderes de departamentos para que juntos pudiéramos tener una sinergia como equipo. Terminada la evaluación, empezaba el trabajo de calificar a las cuentas por los resultados, asignarles una calificación, comentar y sugerir cambios en el equipo o forma de trabajo que los ayudara a madurar como cuenta. Esta era la idea principal de nuestro trabajo.

Como nosotros pertenecíamos a el área de innovación, teníamos todas las facilidades para ayudar en problemas tecnológicos, aunque cada cliente tenía su propio grupo de desarrolladores, nosotros estábamos en la obligación de ayudarlos si así lo requerían.

Si me preguntaran cómo definiría a un Business Analyst (BA) en mis propias palabras, sería un facilitador, un líder y un canal de comunicación, nuestra tarea principal es conocer el negocio y analizar las problemáticas para proponer una solución. Nosotros somos los encargados de llevar toda la logística del proyecto, también tenemos que saber sobre la toma de decisiones y liderazgo ya que la mayoría de las veces tenemos personal a nuestro cargo. Tenemos que saber documentar, comunicarnos y ser claros con las ideas que tenemos, tenemos que solucionar las

dudas del equipo de desarrollo, del cliente y de nuestro propio. Creo que la manera más resumida en la que puedo describir las responsabilidades reales de un BA sin contar todo lo que dejan hacer fuera de nuestra área de trabajo, no quiero que este suene a una queja, porque no lo es, en lo personal, siempre me ha gustado que me saquen de mi zona de confort.

Mi salida de Softtek

Cuando decidí salirme de Softtek, no fue algo sencillo, a la mitad de una pandemia con toda la incertidumbre que había en esos momentos, lo que todo mundo buscaba era seguridad y claro que yo también, pero fue algo necesario, necesitaba un cambio, había cosas que ya no me agradaban del todo en el equipo y todos los amigos con los que entre a trabajar ya se habían ido, y yo sé que así es la vida, todo cambia, pero justamente por eso fue por lo que tomé esa decisión.

No quiero ahondar mucho en el tema, fue una decisión difícil pero que sin duda me ayudó mucho a crecer personalmente, aprender a darle valor a mi trabajo y mi tiempo. Sin duda no me arrepiento de nada.

Conclusión

Al concluir este informe, reflexiono sobre la complejidad de plasmar en palabras las experiencias, desafíos y logros que ha representado mi incursión en el ámbito laboral como ingeniera en computación. La redacción de este cierre ha sido un proceso arduo, ya que la culminación de historias suele ser lo más difícil.

Durante mi trayectoria, aprendí a redactar, documentar, analizar y trabajar con diferentes metodologías en distintos equipos de trabajo. Aunque la programación no fue una actividad diaria en la mayoría de mis proyectos, los conocimientos adquiridos en esta área fueron fundamentales para comprender los proyectos y presentar soluciones a los clientes. La síntesis de mi experiencia laboral en estas páginas no ha sido una tarea sencilla, pero la he disfrutado enormemente.

Recordar cómo inició todo, examinar el breve pero denso camino recorrido repleto de experiencias, recuerdos y amistades ha sido revelador. Las personas que me acompañaron, en especial mis compañeros de trabajo jugaron un papel fundamental. Ingresar al mundo laboral como estudiantes novatos en una oficina repleta de profesionales experimentados representó un desafío diario que afrontamos juntos, creciendo exponencialmente desde aquel primer día.

En este proceso, he podido aplicar los conocimientos adquiridos durante mis años de universidad. Las materias cursadas, especialmente aquellas relacionadas con la programación, la gestión de proyectos y la resolución de problemas, fueron fundamentales para abordar con éxito las diversas actividades en las que participé. Mi participación en los proyectos no solo me permitió aplicar estos conocimientos, sino que también contribuyó de manera significativa al éxito de estos.

Con la conclusión de este informe, se cierra un ciclo en mi vida laboral, pero se abre la puerta a nuevas oportunidades y desafíos que estoy emocionada por enfrentar.

Índice de figuras

FIGURA 1 GRÁFICA SOBRE LA COMPLEJIDAD DE LOS PROCESOS.	17
FIGURA 2 GRÁFICA DE PUNTUACIÓN FINAL.	19
FIGURA 3 DIAGRAMA DE METODOLOGÍA SCRUM	22
FIGURA 4 TABLA DEMOSTRATIVA DE LOS REQUERIMIENTOS PARA HEB.	28
FIGURA 5 INFORMACIÓN GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS.	40
FIGURA 6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.	41
FIGURA 7 EVALUACIÓN	44

Referencias

- BBVA. Obtenido de BBVA. (2021, 6 octubre). Metodología scrum: ¿Qué es un sprin? BBVA NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/metodologia-scrum-que-es-un-sprint/>
- ¿Qué es Scrum? (s. f.). Scrum.org. <https://www.scrum.org/resources/blog/que-es-scrum>
- Jared. (2019, 11 julio). ¿Qué es un Business Analyst? Nuclio Digital School. <https://nuclio.school/que-es-un-business-analyst/>

