

MODELO LIGERO GESTIÓN DOCUMENTAL “SCRUMDOCS” PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN. PORTAL DE PROVEEDORES. SEGUROS MIRANDA, C.A.

Luz Meiber Ramírez Monsalve¹

Núcleo Caracas UNESR | proyectosluzmeiber@gmail.com

Fecha de recepción: **17 de noviembre 2025**

Fecha de aceptación: **7 de diciembre 2025**

RESUMEN

En mi experiencia en la Gerencia de Tecnología de Seguros Miranda, C.A., me enfrenté al desafío de la gestión documental. Observé cómo la burocracia tradicional asfixiaba la agilidad de nuestros equipos pequeños y multifuncionales, consumiendo recursos vitales. A la vez, la documentación insuficiente provocaba la pérdida de conocimiento crítico, lo que limitaba nuestra aspiración de convertirnos en una empresa inteligente. Para resolver esta dicotomía, propongo ScrumDocs, un modelo que diseñé como fruto de mi vivencia personal y profesional, integrado en el marco Scrum. Mi enfoque se centró en la eficiencia y la generación de valor: producir elementos esenciales, como una declaración de alcance concisa, requerimientos basados en sprints, minutas de retrospectiva enfocadas en acciones y manuales de usuario iterativos. Mediante ScrumDocs, logré optimizar los recursos del equipo, mitigar el desperdicio y garantizar un flujo de conocimiento vital, lo que potenció la capacidad de la empresa para ser más adaptable e inteligente en el ciclo de vida del software.

Palabras clave: Scrum, ScrumDocs, Agilidad, Empresas inteligentes.

¹ Soy hija, esposa y madre; mi vida se basa en el amor y la fe. Soy profesional en Ingeniería de Sistemas, estratégica y orientada a brindar soluciones a la medida. Aporto liderazgo y optimización de TI para generar resultados medibles y promover el crecimiento hacia empresas inteligentes.

INTRODUCCIÓN

Mi experiencia personal y profesional me ha confrontado con un desafío recurrente en organizaciones que adoptan marcos ágiles como Scrum: la brecha en la gestión de la documentación. Aunque la filosofía ágil prioriza sabiamente el “software funcionando sobre documentación exhaustiva” (Beck et al., 2001), mi vivencia demostró que una interpretación radical conduce a una documentación insuficiente que compromete la sostenibilidad del sistema.

Esta problemática fue muy palpable en mi día a día en Seguros Miranda, C.A., específicamente en el desarrollo del Portal de Proveedores. Observé una dicotomía: los documentos tradicionales consumían tiempo vital, mientras que su ausencia facilitaba la pérdida de conocimiento crítico, limitando la evolución hacia una Empresa Inteligente (Davenport & Prusak, 1998). Entendí que la solución era crear un puente eficiente, y no volver a la burocracia.

Este hallazgo me impulsó a desarrollar mi propuesta: ScrumDocs, un modelo de documentación ligera y pragmática diseñado para integrarse armónicamente con Scrum. Mi objetivo fue transformar la documentación de una carga en un activo estratégico, centrándome en generar documentos esenciales, just-in-time y de alto valor (como notas concisas y minutas de retrospectiva enfocadas en acciones).

El desarrollo de ScrumDocs se justifica por mi capacidad para optimizar los recursos de equipos limitados, mitigar la pérdida de conocimiento y actuar como catalizador para una gestión efectiva. Confío en que esta investigación permitirá a la organización incrementar su eficiencia, asegurar la sostenibilidad

de sus sistemas y avanzar en su camino para convertirse en una Empresa Inteligente.

MARCO TEÓRICO Y FUNDAMENTOS DESDE MI VIVENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL

La creación de ScrumDocs no fue un ejercicio teórico aislado; fue la culminación de una intensa búsqueda para resolver las ineficiencias que viví en el día a día. Los fundamentos que presento aquí son los pilares teóricos que utilicé para construir mi modelo, conceptos que adquirieron un valor práctico incalculable al aplicarse al contexto real de Seguros Miranda, C.A.

LAS METODOLOGÍAS ÁGILES Y EL MARCO DE TRABAJO SCRUM: MI CONTEXTO

Mi camino profesional me obligó a trascender los enfoques secuenciales y a adoptar paradigmas que priorizaran la adaptabilidad. Rápidamente entendí que marcos como Scrum, con su enfoque empírico e incremental, eran la respuesta más viable para entregar valor en ciclos cortos, sostenidos en los valores del Manifiesto Ágil (Beck et al., 2001), celebrando roles definidos (Product Owner, Scrum Master, Equipo de Desarrollo), eventos enfocados y artefactos claros (Product Backlog, Sprint Backlog). Mi equipo y yo logramos una mayor transparencia y capacidad de inspección, pero esta misma adopción me mostró la primera gran lección: el vacío documental.

LA DOCUMENTACIÓN EN EL CONTEXTO ÁGIL: MI GRAN CONFLICTO

La segunda premisa del Manifiesto Ágil, priorizar el

“software funcionando sobre documentación exhaustiva”, se convirtió, en mi experiencia en Seguros Miranda, C.A., en una peligrosa invitación a la ausencia de documentación esencial. Recuerdo la frustración de ver cómo se eliminaba la burocracia de los documentos extensos, solo para que el conocimiento crítico desapareciera con la rotación del personal o se volviera tácito e inaccesible para el mantenimiento a largo plazo del Portal de Proveedores.

Fue en ese momento cuando mi revisión de la literatura, especialmente el trabajo de Scott Ambler (2002), me proporcionó la validación teórica que necesitaba. Comprendí que el objetivo no era evitar la documentación, sino producirla de manera pragmática y suficiente. Entendí que mi rol era diseñar la documentación no como una carga, sino como un subproducto de alto valor que, por su ligereza y concisión, se ajustara perfectamente al ritmo iterativo de Scrum. Para mí, la clave estaba en encontrar el punto de equilibrio.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EMPRESA INTELIGENTE: MI OBJETIVO ESTRATÉGICO

Mi visión de la documentación trascendió el simple registro y se centró en la Gestión del Conocimiento. Me di cuenta de que, al documentar ligeramente, estábamos transformando las decisiones y experiencias del equipo (conocimiento tácito) en un registro accesible y duradero (conocimiento explícito). Esto era fundamental, ya que una organización que aprende y toma decisiones informadas rápidamente es, estratégicamente, una Empresa Inteligente (Davenport & Prusak, 1998; SAP, s. f.).

Por lo tanto, la pérdida de conocimiento documentado no es solo una falla operativa, sino un freno directo a la inteligencia

organizacional de Seguros Miranda, C.A. ScrumDocs es, en esencia, mi respuesta operativa a esta necesidad estratégica: sistematizar la captura de conocimiento esencial, garantizando que nuestro equipo tenga las herramientas para aprender, adaptarse y, en última instancia, impulsar la empresa hacia la inteligencia organizacional.

METODOLOGÍA APLICADA EN EL DESARROLLO DEL MODELO PROPUESTO: MI PROCESO DE CREACIÓN

Para el desarrollo de ScrumDocs, implementé la modalidad de Proyecto Factible, la cual me permitió abordar una necesidad clara que viví en Seguros Miranda, C.A., utilizando un diseño de investigación de campo no experimental. Mi proceso de acción-reflexión se estructuró en tres (3) fases secuenciales.

FASE I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL (LECCIÓN DEL DESPERDICIO)

Mediante la observación directa, identifiqué que la gestión documental tradicional en el Portal de Proveedores generaba un gran desperdicio de tiempo, actuando como un cuello de botella. Luego, al definir un diagnóstico, confirmé que la brecha no era solo de herramientas, sino de filosofía: estábamos perdiendo conocimiento crítico justo cuando más lo necesitábamos para avanzar hacia la inteligencia organizacional. Este hallazgo me permitió tener la visión y certeza de que mi propuesta debía ser radicalmente ligera para no comprometer la agilidad del equipo.

FASE II: DISEÑO DEL MODELO (LECCIÓN DEL EQUILIBRIO JUSTO A TIEMPO)

Con base en los hallazgos de la Fase I, procedí a diseñar

ScrumDocs, definiendo el contenido mínimo indispensable y el momento exacto (“justo a tiempo”) en el ciclo de Scrum para generar valor. El reto fue lograr la concisión sin perder la relevancia. Por ejemplo, si un requerimiento no se documenta inmediatamente con Historias de Usuario (HU) y Criterios de Aceptación (AC), se convierte en ambigüedad. Esta fase solidificó la estructura de mi modelo en torno a la relevancia y la integración con el Sprint.

FASE III: ELABORACIÓN DE LAS PLANTILLAS DE DOCUMENTACIÓN (LECCIÓN DE LA ADOPCIÓN)

Finalmente, materialicé mi propuesta con plantillas prácticas y sencillas para el modelo ScrumDocs. La lección de esta etapa fue que la simplicidad impulsa la adopción: diseñé estas herramientas para reducir la fricción documental, asegurando que el equipo utilizara el modelo sin percibirlo como una carga, logrando así la implementación de una solución concreta y viable. Esto me permitió entregar una solución concreta y viable, ajustada a las necesidades específicas de Seguros Miranda, C.A.

RESULTADOS Y PROPUESTA DEL MODELO

Mi análisis del caso en el Portal de Proveedores de Seguros Miranda, C.A., me dejó una lección crucial: el proceso de desarrollo estaba atrapado en una dicotomía perjudicial. Encontré que la agilidad era frenada tanto por la burocracia de los documentos tradicionales como por la pérdida de conocimiento que resultaba de documentar insuficientemente. Este fue mi mayor hallazgo y la confirmación de que la solución debía ser un enfoque que yo diseñara para armonizar la entrega iterativa con la preservación del conocimiento.

Como resultado directo de mi investigación y mi vivencia, propongo el modelo ScrumDocs. Este marco es mi respuesta pragmática para redefinir la documentación, transformándola de un requisito tedioso a un subproducto valioso que potencia la agilidad y la sostenibilidad. ScrumDocs se materializa a través de un conjunto de documentos esenciales que diseñé personalmente, asegurando que cada uno esté alineado al ciclo de Scrum y cumpla un propósito específico.

LOS ELEMENTOS QUE DISEÑÉ EN SCRUMDOCS: LA DOCUMENTACIÓN ESENCIAL

- » *Declaración de Alcance Ligera*: La diseñé para documentar la visión estratégica de alto nivel. Aprendí que los documentos de alcance exhaustivos se vuelven obsoletos; esta versión ligera sirve como una guía estratégica concisa para el Product Owner y el equipo.
- » *Requerimientos (HU y AC)*: Me enfoqué en que las Historias de Usuario (HU) y sus Criterios de Aceptación (AC) fueran la "documentación viva" central. Entendí que el Backlog gestionado en la herramienta es el registro más importante y actualizado del sistema.
- » *Reportes de Pruebas Simplificados*: Mi meta fue registrar la evidencia clave y los resultados de los diferentes tipos y niveles de pruebas, eliminando la planificación extensa. Esto aseguró que la calidad se validara de manera eficiente, sin generar carga.
- » *Minuta de Retrospectiva*: La considero un pilar. Mi enfoque fue documentar exclusivamente las acciones de mejora acordadas. Esta fue mi forma de convertir el

aprendizaje continuo del equipo en un activo tangible y medible.

- » *Manual de Usuario Iterativo:* Lo diseñé para que se actualizara iterativamente. La lección aquí es que un manual solo es útil si refleja únicamente la funcionalidad actual y real entregada del sistema.

Considero que la adopción de estos elementos permite a mi equipo optimizar sus recursos, mitigar el riesgo de la pérdida de conocimiento y fortalecer la capacidad de Seguros Miranda, C.A., para tomar decisiones informadas, impulsando así su evolución hacia una Empresa Inteligente.

DISCUSIÓN Y CONSIDERACIÓN FINAL: LA LECCIÓN DEL EQUILIBRIO

La investigación me permitió abordar directamente la dicotomía entre agilidad y gestión documental que identifiqué en Seguros Miranda, C.A. Mi experiencia me confirmó que la interpretación radical de la agilidad, entendida como la ausencia total de documentación, es tan perjudicial como la carga burocrática tradicional. Ambas impactaban negativamente la eficiencia del equipo.

El modelo ScrumDocs surge como mi solución para resolver esta contradicción. Su diseño va más allá de un simple conjunto de documentos; se basa en un cambio de paradigma: la documentación es un subproducto valioso y estratégico, no una imposición.

La propuesta de elementos como la Minuta de Retrospectiva enfocada en acciones y los Requerimientos

basados en HU/AC son la evidencia de cómo el conocimiento crucial puede capturarse de forma concisa y "viva", eliminando el desperdicio y la obsolescencia. Esta integración directa con los eventos de Scrum es, a mi juicio, la clave para que la agilidad y la gestión del conocimiento dejen de ser conceptos opuestos.

En consideración final, logré mi objetivo al proponer un modelo de documentación que armoniza la agilidad de Scrum con la necesidad ineludible de retención de conocimiento. ScrumDocs ofrece un marco práctico que optimiza los recursos de equipos limitados, facilita un flujo de conocimiento vital y fortalece la capacidad de Seguros Miranda, C.A., para tomar decisiones informadas, contribuyendo así a su evolución hacia una Empresa Inteligente, alineándose estratégicamente con el Plan de la Patria de las 7 Grandes Transformaciones (República Bolivariana de Venezuela, 2025), al fomentar la eficiencia, el desarrollo de capacidades tecnológicas endógenas y la sostenibilidad del conocimiento en el ámbito nacional.

REFLEXIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos de mi investigación y del desarrollo del modelo ScrumDocs, formulo estas reflexiones finales, producto de las lecciones más valiosas que aprendí al aplicarlo en Seguros Miranda, C.A.

RECOMENDACIONES PARA LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

Mi exhortación principal es formalizar la adopción de la filosofía ScrumDocs. Recomiendo iniciar con un Piloto de Implementación (por ejemplo, en una nueva funcionalidad del Portal de Proveedores) y monitorear indicadores clave, como la reducción de tiempo en documentación y la fluidez del

conocimiento. La lección más importante que comparto es que ScrumDocs no es solo un conjunto de plantillas, sino un cambio de Cultura de Documentación Ligera que prioriza el valor sobre el volumen, lo cual debe ser internalizado por el equipo para lograr la eficiencia.

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNIDAD PROFESIONAL

A mis colegas profesionales del desarrollo de software, les dejo estas consideraciones de mi tesis:

- » *Mentalidad “Justo a Tiempo y Suficiente”*: Aprendí que la agilidad no es sinónimo de ausencia de documentos, sino de un enfoque inteligente que integra la documentación como un subproducto valioso, nunca como una actividad burocrática separada.

- » *Fomentar la Cultura de la Retrospectiva*: Mi experiencia me demostró que la Minuta de Retrospectiva, al documentar exclusivamente las acciones de mejora, convierte el aprendizaje continuo del equipo en un activo tangible y medible para cualquier organización.

RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

Mi trabajo sienta las bases para su expansión. A la comunidad académica, les propongo:

- » *Validación empírica del modelo*: Sería valioso conducir estudios experimentales que comparen directamente la productividad y eficiencia en la transferencia de conocimiento de equipos que usan ScrumDocs frente a

un grupo de control.

- » *Análisis de la escalabilidad:* Investigar cómo el modelo que diseñé se adapta a contextos de mayor tamaño y estructuras más complejas para validar su potencial a largo plazo.

REFERENCIAS

Ambler, S. W. (2002). *Agile documentation: The least you need to know*. Agile Modeling. Recuperado de <https://www.agilemodeling.com/essays/agiledocumentation.htm>

Beck, K., Beedle, M., van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., Grenning, J., Highsmith, J., Hunt, A., Jeffries, R., Kern, J., Marick, B., Martin, R. C., Mellor, S., Schwaber, K., Sutherland, J., & Thomas, D. (2001). *Manifiesto para el desarrollo ágil de software*. Recuperado de <https://agilemanifesto.org/iso/es/manifiesto.html>

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.

SAP SE. (s. f.). *Intelligent enterprise: The SAP visión*. Recuperado de <https://learning.sap.com/products/intelligent-enterprise>

República Bolivariana de Venezuela. (2025). *Ley Orgánica del Plan de la Patria de las 7 Grandes Transformaciones 2025-2031*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinaria Nro. 6.907. Recuperado de <https://www.desarrollominero.gob.ve/wp-content/uploads/2025/06/>

Ley-Organica-7-Transformaciones.pdf

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *La guía de Scrum™: La guía definitiva de Scrum: Las reglas del juego*. Recuperado de <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-European.pdf>

Senge, P. M. (2006). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje* (Editorial Granica – Barcelona, 1992, 41 páginas). Recuperado de <https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00002739.pdf>