

## ANEXO XX. GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA COMÚN

**ADKAR:** Modelo de gestión del cambio desarrollado por Prosci que representa: Awareness (Conciencia), Desire (Deseo), Knowledge (Conocimiento), Ability (Habilidad), Reinforcement (Refuerzo).

**Agilidad Organizacional:** Capacidad de una organización para responder rápidamente a cambios en el mercado, clientes y entorno operativo mediante metodologías flexibles y adaptativas.

**Backlog:** Lista priorizada de características, funciones o tareas pendientes de implementar en un proyecto ágil.

**Business Case:** Documento que justifica la inversión en un proyecto mediante análisis de beneficios, costos, riesgos y alternativas.

**CBS (Cost Breakdown Structure):** Estructura de desagregación de costos que organiza y categoriza todos los costos del proyecto de manera jerárquica.

**CMMM (Change Management Maturity Model):** Modelo de madurez de gestión del cambio de Prosci que evalúa la capacidad organizacional en cinco niveles progresivos.

**CPI (Cost Performance Index):** Índice de desempeño de costos que mide la eficiencia en el uso del presupuesto ( $CPI = EV/AC$ ).

**Cycle Time:** Tiempo que toma completar una unidad de trabajo desde que se inicia su ejecución hasta que se finaliza.

**Daily Stand-up:** Reunión diaria breve del equipo ágil para sincronizar actividades, compartir avances e identificar impedimentos.

**EDT/WBS (Estructura de Desglose del Trabajo):** Descomposición jerárquica orientada al entregable del trabajo a ejecutar por el equipo del proyecto.

**EVM (Earned Value Management):** Metodología de gestión del valor ganado que integra medidas de alcance, cronograma y recursos para evaluar el desempeño del proyecto.

**FTR (First Time Right):** Métrica que mide el porcentaje de trabajos completados correctamente en el primer intento, sin necesidad de reprocesos.

**Ishikawa (Diagrama de):** Herramienta de análisis causa-efecto también conocida como diagrama de espina de pescado, utilizada para identificar causas raíz de problemas.

**Kanban:** Sistema de gestión visual del flujo de trabajo que utiliza tarjetas y tableros para mostrar el estado de las tareas y limitar el trabajo en progreso.

**KPI (Key Performance Indicator):** Indicador clave de desempeño utilizado para medir el progreso hacia objetivos estratégicos u operacionales.

**Lead Time:** Tiempo total transcurrido desde que se inicia un requerimiento hasta su entrega final al cliente.

**Lean Manufacturing:** Filosofía de gestión centrada en minimizar desperdicios y maximizar el valor para el cliente mediante mejora continua.

**MIPYME:** Micro, pequeña y mediana empresa, clasificación empresarial basada en número de empleados y volumen de ventas.

**MTR (Matriz de Trazabilidad de Requisitos):** Herramienta que vincula requisitos con entregables, fases y criterios de aceptación para asegurar cobertura completa.

**NPS (Net Promoter Score):** Métrica que mide la lealtad del cliente basada en la probabilidad de recomendación del servicio o producto.

**OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument):** Instrumento de diagnóstico desarrollado por Cameron y Quinn para evaluar la cultura organizacional.

**PMI (Project Management Institute):** Organización global que desarrolla estándares y mejores prácticas en gestión de proyectos.

**PMBOK:** Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos, estándar desarrollado por el PMI. Para el proyecto se consultó en su séptima versión.

**Product Owner:** Rol en Scrum responsable de definir y priorizar los requisitos del producto desde la perspectiva del cliente.

**Prosci:** Empresa líder en investigación y metodologías de gestión del cambio organizacional.

**RACI:** Matriz de asignación de responsabilidades que define quién es Responsable, Aprobador, Consultado e Informado para cada actividad.

**Retrospectiva:** Reunión al final de cada sprint donde el equipo reflexiona sobre el proceso para identificar mejoras.

**Scrum Master:** Rol facilitador en Scrum que ayuda al equipo a seguir las prácticas ágiles y elimina impedimentos.

**SPI (Schedule Performance Index):** Índice de desempeño del cronograma que mide la eficiencia en el tiempo ( $SPI = EV/PV$ ).

**Sprint:** Período de tiempo fijo (generalmente 1-4 semanas) en Scrum durante el cual se completa un incremento de producto potencialmente entregable.

**Stakeholder:** Persona, grupo u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como afectado por una decisión, actividad o resultado del proyecto.

**Throughput:** Cantidad de unidades de trabajo completadas por unidad de tiempo.

**TIO (Tasa Interna de Oportunidad):** Tasa de descuento utilizada para evaluar la viabilidad financiera de un proyecto.

**Value Stream Mapping (VSM):** Técnica Lean para visualizar y analizar el flujo de materiales e información requerido para llevar un producto al cliente.

**Velocity:** Métrica ágil que mide la cantidad de trabajo completado por el equipo en cada sprint, expresada típicamente en story points.

**VPN (Valor Presente Neto):** Indicador financiero que mide la rentabilidad de un proyecto descontando flujos futuros a valor presente.

**WIP (Work In Progress):** Cantidad de trabajo que está siendo ejecutado simultáneamente en cualquier momento del proceso productivo.