



ANÁLISIS Y DISEÑO DE SOFTWARE

TÉCNICAS PARA IDENTIFICAR CASOS DE USO

TÉCNICAS PARA IDENTIFICAR CASOS DE USO

A continuación, se describen las principales técnicas utilizadas para la identificación de casos de uso:

1. Entrevistas con usuarios y partes interesadas

La entrevista es una técnica directa en la que se dialoga con usuarios, clientes o expertos del dominio para recoger información de primera mano sobre las actividades que esperan realizar con el sistema. A través de preguntas abiertas y específicas, se descubren los objetivos, los procesos actuales y las funcionalidades deseadas.

Ejemplo. Un analista entrevista a un cajero de supermercado para comprender cómo registra ventas, realiza devoluciones y gestiona pagos.

2. Análisis de documentos existentes

Muchas organizaciones ya cuentan con manuales, procesos escritos o documentación previa que describe sus operaciones. Analizar estos documentos permite identificar procesos claves que luego se traducen en casos de uso.

Ejemplo. A partir de un procedimiento de matrícula universitaria existente en papel, se identifican casos de uso como "Registrar estudiante", "Asignar materias" y "Emitir comprobante de inscripción".

3. Observación directa

Observar cómo los usuarios realizan sus tareas en la práctica ayuda a detectar acciones rutinarias, flujos de trabajo y necesidades que no siempre son verbalizadas en entrevistas. Esta técnica ofrece una perspectiva realista del entorno operativo.

Ejemplo. Al observar el trabajo de los operadores en un call center, se identifican casos de uso como "Registrar llamada", "Escalar incidente" y "Cerrar ticket".

4. Talleres de trabajo (Workshops)

Reunir a usuarios, analistas y diseñadores en un taller, permite generar ideas colectivas sobre los procesos y funcionalidades esperadas. Mediante técnicas colaborativas como lluvia de ideas, mapas de procesos o simulaciones, se pueden descubrir nuevos casos de uso y consensuar su alcance.

Ejemplo. En un taller para un sistema de compras en línea, los participantes generan ideas como "Agregar producto al carrito", "Consultar historial de compras" y "Aplicar cupones de descuento".

5. Análisis de roles y objetivos

Esta técnica parte de identificar los roles principales que interactúan con el sistema (usuarios, administradores, sistemas externos) y los objetivos que cada uno desea alcanzar. Cada combinación de rol y objetivo suele corresponder a uno o varios casos de uso (Jiménez de Parga, 2014).

Ejemplo

- **Rol.** Cliente | Objetivo: Comprar productos | Caso de uso: "Realizar pedido".
- **Rol.** Administrador | Objetivo: Gestionar productos | Caso de uso: "Actualizar catálogo".

6. Historias de usuario

Aunque más comunes en metodologías ágiles, las historias de usuario también sirven para describir brevemente necesidades funcionales, las cuales pueden transformarse en casos de uso más formales.

Ejemplo

Historia. "Como cliente, quiero guardar mi dirección favorita para agilizar el proceso de envío".

Caso de uso derivado. "Guardar dirección de envío".

7. Diagramas de contexto

Un diagrama de contexto representa el sistema como una caja negra y muestra sus interacciones con el entorno (actores externos, otros sistemas, bases de datos). Analizar estos intercambios permite inferir casos de uso fundamentales.

Ejemplo. Si en el diagrama se representa una interacción entre el sistema y un "Proveedor", se puede identificar un caso de uso como "Registrar entrega de productos".

8. Análisis de procesos de negocio

Al estudiar los procesos de negocio que el sistema apoyará o automatizará, se extraen directamente las funciones críticas que deben representarse en casos de uso (Jiménez de Parga, 2014).

Ejemplo. En un proceso de gestión de reclamos, se identifican pasos como "Recepción del reclamo", "Análisis del caso" y "Resolución del reclamo", los cuales se convierten en casos de uso específicos.

En conclusión, utilizar una combinación de varias técnicas suele ofrecer mejores resultados que depender de una sola. De este modo, se logra una visión más completa y precisa de los casos de uso necesarios para satisfacer las necesidades del sistema.