



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
ESCUELA SUPERIOR DE INFORMÁTICA

GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA

TECNOLOGÍA ESPECÍFICA DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

Plantilla para Memoria de
Trabajo Fin de Grado

Diego Andérica Richard

Mayo, 2017

PLANTILLA PARA MEMORIA DE
TRABAJO FIN DE GRADO



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

ESCUELA SUPERIOR DE INFORMÁTICA

Departamento de Tecnologías y Sistemas de Información

**TECNOLOGÍA ESPECÍFICA DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

TRABAJO FIN DE GRADO

**Plantilla para Memoria de
Trabajo Fin de Grado**

Autor: Diego Andérica Richard

Director: Luis Rodríguez Benítez

Mayo, 2017

Diego Andérica Richard

Ciudad Real – Spain

E-mail: Diego.Anderica@alu.uclm.es

© 2017 Diego Andérica Richard

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

Se permite la copia, distribución y/o modificación de este documento bajo los términos de la Licencia de Documentación Libre GNU, versión 1.3 o cualquier versión posterior publicada por la *Free Software Foundation*; sin secciones invariantes. Una copia de esta licencia esta incluida en el apéndice titulado «GNU Free Documentation License».

Muchos de los nombres usados por las compañías para diferenciar sus productos y servicios son reclamados como marcas registradas. Allí donde estos nombres aparezcan en este documento, y cuando el autor haya sido informado de esas marcas registradas, los nombres estarán escritos en mayúsculas o como nombres propios.

TRIBUNAL:

Presidente:

Vocal:

Secretario:

FECHA DE DEFENSA:

CALIFICACIÓN:

PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO

Fdo.:

Fdo.:

Fdo.:

Resumen

El presente documento es un ejemplo de memoria del Trabajo de Fin Grado según el formato y criterios de la Escuela Superior de Informática de Ciudad Real. La intención es que este texto sirva además como una serie de consejos sobre tipografía, \LaTeX , redacción y estructura de la memoria que podrían resultar de ayuda. Por este motivo, se aconseja al lector consultar también el código fuente de este documento.

Este documento utiliza la clase \LaTeX *esi-tfg*, disponible como paquete Debian/Ubuntu, consulta:

<https://bitbucket.org/arco.group/esi-tfg>.

Si encuentra cualquier error o tiene alguna sugerencia, por favor, utilice el *issue tracker* del proyecto *esi-tfg* en:

<https://bitbucket.org/arco.group/esi-tfg/issues>

El resumen debería estar formado por dos o tres párrafos resaltando lo más destacable del documento. No es una introducción al problema, es decir, debería incluir los logros más importantes del proyecto. Suele ser más sencillo escribirlo cuando la memoria está prácticamente terminada. Debería caber en esta página (es decir, esta cara).

Abstract

English version of the previous page.

Agradecimientos

Escribe aquí algunos chascarrillos simpáticos. Haz buen uso de todos tus recursos literarios porque probablemente será la única página que lean tus amigos y familiares. Debería caber en esta página (esta cara de la hoja).

Diego¹

¹Sí, los agradecimientos se firman

A alguien querido y/o respetado

Índice general

Resumen	V
Abstract	VII
Agradecimientos	IX
Índice general	XIII
Índice de tablas	XVII
Índice de figuras	XIX
Índice de listados	XXI
Listado de acrónimos	XXIII
1. Introducción	1
2. Objetivos	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
2.2.1. Objetivo I: Gestión de los Usuarios	5
2.2.2. Objetivo II: Establecimiento de diferentes roles	6
2.2.3. Objetivo III: Uso de la plataforma IBM Bluemix	6
2.2.4. Objetivo IV: Interacción desde PC para la creación de grupos	6
2.2.5. Objetivo V: Integración de la aplicación con otros servicios	6
2.3. Recursos Hardware y Software	6
2.3.1. Recursos Hardware	6
2.3.2. Recursos Software	7
3. Antecedentes	9
3.1. WhatsApp	9

0. ÍNDICE GENERAL

3.1.1.	Funcionalidades a nivel de Usuario	10
3.1.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	10
3.2.	Telegram	11
3.2.1.	Funcionalidades a nivel de Usuario	11
3.2.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	12
3.3.	Slack	12
3.3.1.	Funcionalidades para los Usuarios	13
3.3.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	13
3.4.	Skype	14
3.4.1.	Funcionalidades para los Usuarios	14
3.4.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	15
3.5.	Signal	15
3.5.1.	Funcionalidades para los Usuarios	16
3.5.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	16
3.6.	Wickr	16
3.6.1.	Funcionalidades para los Usuarios	17
3.6.2.	Funcionalidades para los Desarrolladores	17
3.6.3.	Funcionalidades para los Desarrolladores	18
3.7.	Comparación de Alternativas	18
3.8.	Aplicaciones Especializadas	19
3.8.1.	miColegioApp	19
3.8.2.	BabyNotez	19
3.8.3.	TokApp School	20
4.	Metodología	21
4.1.	Scrum	21
4.1.1.	Teoría de Scrum	21
4.1.2.	El equipo de Scrum	22
4.1.3.	Eventos de Scrum	22
4.1.4.	Artefactos de Scrum	24
4.2.	Kanban en GitHub	25
5.	Resultados	27
5.1.	Ejemplo Historia de Usuario	27
	Un anexo de ejemplo	31

Índice de tablas

3.1. WhatsApp vs Telegram	18
5.1. Historia de Usuario 1	27

Índice de figuras

1.1. Logo de Papás 2.0	2
1.2. Captura conversación madres	3
2.1. Información de Windows	7
3.1. Logo de WhatsApp	9
3.2. Logo de Telegram	11
3.3. Logo de Slack	12
3.4. Logo de Skype	14
3.5. <i>Tweet</i> de Snowden sobre Signal	15
3.6. Logo de Signal	15
3.7. Logo de Wickr	17
3.8. Logo de miColegioApp	19
3.9. Logo de BabyNotez	19
3.10. Logo de TokApp School	20
4.1. Tablero Kanban en GitHub	25

Índice de listados

Listado de acrónimos

MB	MegaByte
API	Application Programming Interface
IP	Internet Protocol
VoIP	Voice over IP
GB	GigaByte
P2P	Peer to Peer
SMS	Short Message Service
NSA	National Security Agency
JCCM	Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
IDE	Integrated Development Environment
GHz	Gigahercios

Capítulo 1

Introducción

ACTUALMENTE existen numerosos avances en lo que a las «nuevas tecnologías» se refiere y cada vez tenemos más dispositivos con los que comunicarnos y estar en contacto con amigos, familiares o conocidos en todo momento. De un tiempo a esta parte, hemos ido adoptando nuevas formas de comunicación en lo que respecta a los colegios, institutos, etc. Por ejemplo, antes se recurría al reparto de una circular para anunciar ciertos eventos a los alumnos para que se la entregaran a los padres o tutores. También se podía recurrir a escribir una nota en la agenda del alumno para que la entregase firmada al día siguiente si no había hecho los deberes asignados o había ocurrido algún percance. Posteriormente, se podría usar el correo electrónico para comunicarse directamente con los padres, asegurándose de la correcta recepción del comunicado, aunque pudiera ocurrir que éstos no lo revisaran en tiempo y forma. Hoy en día se dispone de los llamados *smartphones* y la mensajería instantánea, con lo que los profesores pueden comunicarse en tiempo real con los padres y éstos pueden aportar algún tipo de *feedback* en un corto periodo de tiempo.

Existen multitud de aplicaciones «generalistas» de mensajería instantánea que se describirán con detalle en un capítulo posterior (3: Antecedentes). No obstante, la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha posee la plataforma educativa llamada «Papás 2.0».

Papás 2.0

Papás 2.0 (figura 1.1) se encuentra más enfocada al sector docente, al igual que la aplicación que se pretende desarrollar. Se trata de una plataforma educativa perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCM). Facilita la gestión administrativa y establece una vía de comunicación entre los centros educativos y las familias, ofreciendo información en tiempo real [JCC17]. Además, permite llevar un seguimiento sobre las tareas, trabajos, controles, exámenes, faltas de asistencia y fechas de entrega [JCC10].



Figura 1.1: Logo de Papás 2.0

Papás 2.0 ofrece una serie de características principalmente enfocadas a los padres, siendo éstas las más destacadas [JCC10]:

- Visualizar los profesores que dan clase a los hijos con sus datos y posibilidad de escribir un mensaje directamente a cualquiera de ellos.
- Consultar las citas concertadas con los profesores, junto con la fecha, hora y motivo de la visita.
- Consultar el horario escolar.
- Consultar las faltas de asistencia, con la posibilidad de ser notificado vía SMS o correo electrónico. Del mismo modo, se podrá registrar una notificación cuando se sepa que el hijo va a faltar a ciertas horas.
- Consultar trabajos y tareas de cada hijo, así como ver las fechas de los exámenes y sus notas del curso y su trayectoria escolar.
- Envío y recepción de mensajes mediante grupos, como el de madres y padres, pudiendo adjuntar archivos de tamaño no superior a 1MB y con un máximo de 3MB en total.

Problemas comunes con las aplicaciones de mensajería

Aunque existen diversas soluciones para la comunicación entre los padres y el centro en el que se encuentren sus hijos y aportan numerosos beneficios a la comunidad educativa, muchas veces se pueden producir malentendidos cuando se hace uso de la mensajería instantánea, entre otros problemas. Además, también se producen situaciones poco deseables entre los padres.

Celebraciones desafortunadas

En este caso, un grupo de madres se negaba a llevar a sus hijos al colegio debido a que a la clase de éstos acudía un niño que sufría síndrome de Asperger. Sucedió en Buenos Aires, Argentina, y pronto se dio a conocer en Internet. En las capturas de la conversación (figura 1.2) se puede ver cómo las madres se alegran de que este chico fuera cambiado de clase. «Una buenísima noticia», según indicaba una de las madres [Van17].



Figura 1.2: Captura conversación madres

Uso de los grupos para compartir deberes hechos

Más allá de los problemas que puedan surgir entre los padres, los grupos pueden llegar incluso a dañar a los propios hijos. Esto puede suceder puesto que hay padres que comparten el trabajo realizado en casa para que otros niños o padres puedan beneficiarse de ello. Esta práctica puede repercutir en un mal aprendizaje del niño y, por tanto, en una disminución de su rendimiento escolar. Incluso pueden llegar a compartir fotos de los regalos colocados debajo del árbol en la época navideña [Ali17]. Por todo esto se debe establecer de manera firme y consensuada la figura del administrador del grupo, que será quien se encargue del cumplimiento y gestión de las normas para que la relación y saber estar de los padres no se quede sólo en el trato presencial sino que se extrapole a las nuevas soluciones digitales.

Grupos escolares para hablar de todo

En este caso, una madre mandó una carta a la autora de la noticia. Sucedió en Argentina y en ella explica cómo, a raíz de abandonar el grupo de madres, éstas la tratan de una manera diferente. El motivo principal era que en dicho grupo se hablaba demasiado, llegando a ser «insoportables», decía la madre. Lo que pensaba se confirmó al necesitar a una madre para que recogiera a su hija, asegurando que le devolvería el favor la próxima vez. Esta madre leyó e ignoró el mensaje y, posteriormente, alegó que no se había dado cuenta [Con17].

Capítulo 2

Objetivos

EN este capítulo se expondrán tanto el objetivo principal como los diferentes objetivos específicos del Trabajo Fin de Grado, así como las posibles limitaciones o condicionantes que se pudieran derivar de los mismos.

2.1 Objetivo general

El principal objetivo de este trabajo es implementar una herramienta de mensajería instantánea para la comunicación entre el profesorado y los padres de los alumnos específica para el contexto educativo.

Se apoyará en un *backend* suministrado por la empresa Google, llamado *Firebase*. Para su desarrollo se utilizará el Integrated Development Environment (IDE), o Entorno de Desarrollo Integrado, en español, *Android Studio*. La motivación por la que surge esta idea reside en la necesidad de disponer de una aplicación adaptada y acotada a las necesidades primordiales en la gestión de la comunicación con los padres por parte del centro educativo. Actualmente, la mayor parte de las alternativas que existen son más generalistas, orientándose a cualquier tipo de público. Por tanto, éstas incluyen funciones cuya utilidad, en el sector profesional de la docencia sería, en determinados casos, cuestionable. Adicionalmente, en la actualidad, existen diversos problemas sociales con los grupos de mensajería entre los padres y con los profesores. Estas situaciones favorecen también las intenciones de realizar una aplicación que trate de eliminarlos o, al menos, evitarlos.

2.2 Objetivos específicos

En esta sección se detallarán los objetivos específicos a completar para cumplir el objetivo general.

2.2.1 Objetivo I: Gestión de los Usuarios

Este objetivo será de especial relevancia puesto que se podrá realizar una gestión sencilla y efectiva de los diferentes usuarios de la aplicación final por parte del centro o personal docente.

2. OBJETIVOS

2.2.2 Objetivo II: Establecimiento de diferentes roles

En este caso, se deberán elegir y fijar diferentes roles, que serán asignados a las personas que utilicen la aplicación. Por ejemplo, el rol de moderador que estará destinado, principalmente, a los tutores, profesores o personal del centro que use la aplicación.

2.2.3 Objetivo III: Uso de la plataforma IBM Bluemix

Mediante el uso de esta plataforma se podrá acceder a «Watson», un sistema de inteligencia artificial con el que se pueden controlar los mensajes que son enviados a través de la aplicación evitando, de esta forma, los mensajes cuyo lenguaje sea inadecuado para su envío.

2.2.4 Objetivo IV: Interacción desde PC para la creación de grupos

El uso de un ordenador personal será importante puesto que, mediante esta vía, se crearán los diferentes grupos de chat con los padres de los alumnos y el profesor asignado a dicho grupo.

2.2.5 Objetivo V: Integración de la aplicación con otros servicios

Este objetivo se centrará en el estudio de cómo compenetrar la aplicación con otros servicios, como *Google Calendar*, de manera que se puedan agregar nuevos eventos de calendario sin que el usuario tenga que cambiar de aplicación manualmente. También se integrará con las opciones que ofrece *Firebase*, tales como base de datos o gestión de usuarios.

2.3 Recursos Hardware y Software

Para el desarrollo de este TFG no se requiere de hardware especial, al contrario que sucede con el software, como se verá a continuación.

2.3.1 Recursos Hardware

Aunque se han usado diversos ordenadores personales, se va a detallar el que más horas de uso ha tenido, junto con la información que proporciona Windows (figura 2.1).

- **Marca y modelo:** Sony VAIO F-Series.
- **Procesador:** Intel® Core™ i7-720QM @ 1,6 Gigahercios (GHz).
- **RAM:** 8 GigaByte (GB).
- **Tarjeta Gráfica:** NVIDIA GeForce GT 330m.
- **Disco Duro:** 500 GB.

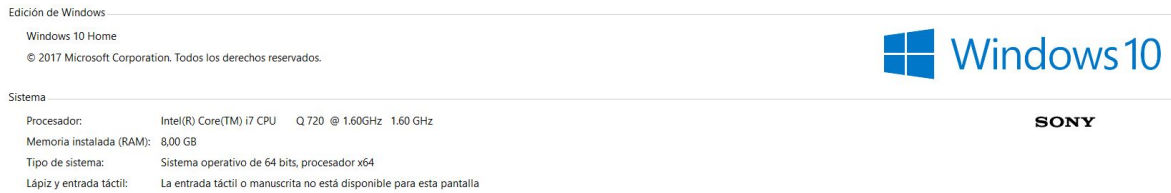


Figura 2.1: Información de Windows

Del mismo modo, se ha usado un *smartphone* para comprobar el correcto funcionamiento de la aplicación.

- **Marca y modelo:** LG Optimus L5 II.
- **Procesador:** MediaTek MT6575 @ 1 GHz.
- **RAM:** 1 GB.
- **Memoria interna:** 4 GB.

2.3.2 Recursos Software

Sistema Operativo

Aunque, como se ha comentado anteriormente, se han usado diferentes ordenadores personales para desarrollar este trabajo, principalmente se ha usado Microsoft Windows 10 Home [Mic]. En cuanto al *smartphone*, se usará Android [Gooa].

Lenguaje de Programación

Puesto que la aplicación está destinada a *smartphones* Android, el lenguaje de programación ha de ser Java. Java es un lenguaje de programación orientado a objetos usado para el desarrollo de aplicaciones cuyos propósitos son muy variados, puesto que también ofrece concurrencia [Ora].

Android Studio

Android Studio [And] es el IDE oficial para el desarrollo de aplicaciones en Android, proporcionando las herramientas necesarias para ello. Además, posee integración con *Firebase*, lo que permite conectar las aplicaciones con este servicio para agregar *Analytics*, *Authentication* y *Notifications*, entre otros servicios, que resultarán imprescindibles para el desarrollo de este trabajo.

2. OBJETIVOS

Firestore

Firestore [Goob] es, principalmente, un *backend* que facilita las tareas de programación en el lado del servidor, puesto que proporciona acceso fácil a los recursos que ofrece. No sólo ofrece soporte al desarrollo de aplicaciones en Android, sino que también está disponible para su integración en iOS y aplicaciones web. Algunas de sus funciones son:

- **Cloud Firestore.** Se trata de una base de datos en tiempo real, evolución de *Realtime Database*. Ofrece una base de datos no relacional.
- **Authentication.** Permite autenticar usuarios de forma simple en las aplicaciones de un proyecto. Además del usual método de entrada usando correo y contraseña, permite la autenticación mediante redes sociales y número de teléfono.
- **Remote Config.** Permite modificar la aplicación de manera remota en todos los clientes in necesidad de implementar una nueva versión.

IBM Bluemix

IBM Bluemix es una plataforma que permite el uso de utilidades *cloud* de manera sencilla. Ofrece diversos servicios, entre los que se encuentra IBM Watson. Este servicio ofrece tecnologías cognitivas para crear aplicaciones inteligentes, aportando la posibilidad de analizar y comprender sentimientos o palabras claves a partir de un texto. Esto servirá de ayuda a la hora de interpretar si un mensaje es adecuado o no para su envío mediante *Natural Language Understanding* [IBM].

LaTeX

En cuanto a la documentación, se ha usado el lenguaje de generación de documentos \LaTeX , junto con la clase *esi-tfg* proporcionada. \LaTeX es un sistema de preparación de documentos de alta calidad tipográfica usado principalmente en documentos técnicos o científicos y permite a los autores no preocuparse demasiado por la apariencia de estos documentos, permitiendo centrarse en el contenido [The].

Capítulo 3

Antecedentes

HOY en día existen numerosas aplicaciones para comunicarse de manera instantánea con otros usuarios, permitiendo la coordinación y organización de un grupo de trabajo o, simplemente, para hablar con los amigos. Esto último es lo que se conoce habitualmente como *chatear*. En este capítulo se presentará una serie de herramientas para la mensajería instantánea junto con las características más destacadas que ofrecen a los usuarios finales junto con las que ofrecen a los desarrolladores, por ejemplo, si poseen una Application Programming Interface (API), si son multiplataforma o si se tratan de aplicaciones de código abierto.

3.1 WhatsApp

WhatsApp (figura 3.1) es una de las aplicaciones de mensajería instantánea más usadas a nivel de usuario, quizá porque fue de las primeras en llegar a los *smartphones* o teléfonos inteligentes. En sus comienzos, la aplicación venía a suplir la carencia que acusaba Jan Koum, uno de los creadores, de poder ver un estado al lado de cada uno de los contactos de la agenda de, por aquel entonces, un recién lanzado iPhone. De esta manera, un usuario podría conocer qué estaba haciendo un contacto mediante un texto corto o «estado». Finalmente, el 24 de febrero de 2009, WhatsApp se creó como empresa y producto y a principios de 2011 ya se encontraba en el top 20 de aplicaciones en la *App Store* de *Apple* en Estados Unidos.



Figura 3.1: Logo de WhatsApp

3. ANTECEDENTES

El 19 de febrero de 2014, la empresa de Mark Zuckerberg, *Facebook*, anunció la compra de WhatsApp por 19.000 millones de dólares, aunque no sería hasta octubre del mismo año cuando se llevara a cabo la compra definitiva por 21.800 millones de dólares [Nov14].

3.1.1 Funcionalidades a nivel de Usuario

WhatsApp, como se ha mencionado anteriormente, permite la comunicación en tiempo real con otros usuarios de la aplicación. Además de eso, algunas de sus características principales a nivel de usuario son [Wha17]:

- Grupos de «chat» de hasta 256 personas para compartir mensajes, fotos y vídeos con la posibilidad de darles un nombre, silenciarlos, personalizar notificaciones, etc. Cada uno de estos grupos puede tener uno o varios administradores.
- Llamadas y videollamadas mediante Voice over IP (VoIP).
- Posibilidad de continuar una conversación en un navegador web u ordenador personal mediante *WhatsApp Web* o la aplicación de escritorio. En este caso, el teléfono ha de estar conectado a Internet, puesto que hace de «puente» reenviando los mensajes al ordenador.
- Cifrado de extremo a extremo mediante el protocolo «Signal».
- Posibilidad de enviar archivos de hasta 100 MegaByte (MB).
- Envío de mensajes de voz.

3.1.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

Desgraciadamente, WhatsApp no cuenta con una API abierta que pueda ser utilizada por los desarrolladores para crear otras aplicaciones basadas en la original. WhatsApp es multi-plataforma, encontrándose en diferentes sistemas operativos (además de poder usarse desde un navegador web): Android, iOS, Windows Phone, Nokia Symbian S40, BlackBerry, Windows y MacOS. El número de usuarios que pueden participar en un único grupo, por el momento, es de 256. Además, cada cuenta de WhatsApp ha de estar vinculada obligatoriamente a un número de teléfono móvil.

3.2 Telegram

Telegram (figura 3.2) llegó con varios años de retraso con respecto a su principal rival, WhatsApp, que se encontraba ya en una posición, en cierto modo, cómoda y consolidada. Se lanzó en el año 2013, aunque no sería traducido al español y llevado a los ordenadores hasta pasado un año, en 2014. Esta es una de las principales consecuencias de que Telegram no acapare una cuota de usuarios tan grande, pues actualmente tiene cien millones de usuarios frente a los mil millones que tiene WhatsApp [Ram17]. No obstante, esta aplicación ofrece muchas características que WhatsApp no tiene, al menos, por ahora.



Figura 3.2: Logo de Telegram

3.2.1 Funcionalidades a nivel de Usuario

Telegram posee un rango de características algo más amplio, siendo éstas las más destacadas [Tel17b]:

- Coordinar grupos de «chat» de hasta 10.000 miembros («supergrupos»).
- Existen también los «canales», donde los usuarios pueden unirse e interactuar con él mediante sólo lectura, no pudiendo enviar ningún tipo de mensaje o archivo.
- Los historiales y conversaciones se almacenan en un servidor externo, no dependiendo del teléfono móvil.
- Posibilidad de enviar archivos de hasta 1,5 GB.
- Cifrado de mensajes mediante el protocolo propietario de Telegram: *MTPProto*.
- Borrado de mensajes no sólo en el dispositivo de origen, sino también en el de destino dentro de una conversación.
- Capacidad de hacer las veces de «nube personal» ilimitada, al poder enviarse a un mismo usuario los archivos o mensajes que quiera conservar.
- Llamadas mediante VoIP.
- Existencia de «chats» secretos. Esta modalidad consiste en que se usa un cifrado de extremo a extremo, a diferencia del resto de «chats», que usan cifrado cliente-servidor/servidor-cliente [Tel17a]. Además, estas conversaciones no se guardan en los servidores de Telegram y se puede establecer un contador para el borrado de cada mensaje.

3.2.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

- Se trata de un software *Open Source*. Esto quiere decir que el código del cliente se encuentra disponible, aunque no pasa lo mismo con el código del servidor.
- Existen dos tipos de API: una para desarrollar aplicaciones basadas en Telegram y otra para realizar *Bots*, que son como asistentes a los que se pueden realizar consultas.
- Es un servicio multiplataforma, disponible en los siguientes sistemas operativos (además de tener una versión web): Android, iOS, Firefox OS, Windows, MacOS y Linux.

3.3 Slack

Slack (figura 3.3) es una aplicación destinada a los conjuntos de personas que trabajan sobre un mismo tema, es decir, principalmente, a equipos y grupos de trabajo. Ha introducido un concepto algo diferente en el ámbito de la mensajería instantánea, mejorando el conocido correo electrónico, puesto que se pueden mantener conversaciones privadas, crear canales públicos o compartir archivos. Originalmente se trataba de una herramienta interna que se comenzó a usar para el desarrollo de un juego en *flash*, llamado *Glitch*. Más tarde, Stewart Butterfield, su fundador, confesó que fracasaron al realizar el juego. A finales de 2012, Butterfield comunicó en *Twitter* que no continuarían con el juego, aunque la empresa, *Tiny Speck*, seguiría «viva» [Tho15]. Slack se lanzó en febrero de 2014 con alrededor de 15.000 usuarios, para finales de ese año eran 285.000 y la cifra ha ido subiendo hasta los más de tres millones que posee actualmente [PyM17].



Figura 3.3: Logo de Slack

Esta aplicación integra de manera eficiente otros servicios como Google Drive, GitHub, DropBox o Google Hangouts, entre otros. La comunicación se realiza mediante «canales» a los que los usuarios pueden entrar para hablar con otros, compartir archivos y documentos o enlaces.

Posee varias formas de tarificación:

- **Free**. Para equipos pequeños y de uso por tiempo ilimitado. Como restricciones tiene que sólo se pueden buscar mensajes entre los 10.000 últimos, integración con un máximo de 10 aplicaciones de terceros o videollamadas de uno a uno. **Precio:** gratuito.
- **Standard**. Ofrece más ventajas como integración ilimitada con aplicaciones de terceros, videoconferencias de hasta 15 personas o 10 GB por miembro de equipo. **Precio:** 6.25€ por usuario, al mes, si se contrata anualmente.

- **Plus.** Ofrece todas las características disponibles de Slack, así como una disponibilidad del servicio muy alta o 20 GB. **Precio:** 11.75€ por usuario, al mes, si se contrata anualmente.

3.3.1 Funcionalidades para los Usuarios

Las características de Slack están más enfocadas al uso corporativo, siendo estas las más destacadas [Sla17]:

- Creación de canales para conversar entre personas del mismo grupo de trabajo, siendo un concepto similar al de «grupo» en WhatsApp o Telegram, pudiendo ser canales públicos o privados. Los canales públicos son canales para proyectos, grupos y temas visibles para toda la organización. Los mensajes en estos canales se archivan y se pueden recuperar mediante búsquedas. En cuanto a los canales privados, están destinados a temas más sensibles, sólo se puede entrar a estos canales mediante invitación y los mensajes únicamente son visibles para los miembros.
- Llamadas y videollamadas integradas con posibilidad de compartir la pantalla.
- Mensajes directos.
- Posibilidad de crear «cuentas de invitado», para dar acceso a la misma información.
- Posibilidad de enviar archivos a un canal, a los que los demás usuarios pueden hacer comentarios y hacer búsquedas avanzadas para encontrarlos.
- Recomendación de canales.
- Integración con otros servicios.

3.3.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

Al igual que sucede con Telegram, Slack también cuenta con una API. No obstante, se trata de una aplicación que no es *Open Source*. Slack puede instalarse en diversas plataformas y sistemas operativos: Android, iOS, Windows Phone, Windows, MacOS y Linux.

3.4 Skype

Skype (figura 3.4) es una de las aplicaciones de mensajería, llamadas y videollamadas más conocidas en el entorno del ordenador personal. El 29 de agosto de 2003 se lanzaba la primera beta, tratándose de un cliente Peer to Peer (P2P) gratuito cuyo código fuente no era abierto. Más tarde, en 2005, fue adquirida por eBay por 2.600 millones de dólares [Vel13].

Posteriormente, en mayo de 2011, se anuncia la compra de Skype por parte de Microsoft por la cifra de 8.500 millones de dólares y, en noviembre de 2012, sería esta aplicación la que sustituiría al conocido *Messenger* [Ram13].



Figura 3.4: Logo de Skype

3.4.1 Funcionalidades para los Usuarios

Skype tiene unas características más enfocadas a las llamadas, como [Sky17a]:

- Llamadas y videollamadas gratuitas, individuales y grupales, entre usuarios de Skype.
- Llamadas a teléfonos fijos y móviles con cierto coste.
- Los contactos de cierto usuario llaman a un teléfono, recibiendo el destinatario la llamada en Skype. Esto es lo que se conoce como «Número de Skype».
- Desvío de llamadas a cualquier teléfono.
- *Skype To Go*: posibilidad de llamar a números internacionales desde cualquier teléfono con un coste añadido.
- Posibilidad de usar un «chat» de mensajería instantánea, individual y grupal, donde, además de enviar texto, se pueden enviar archivos de cualquier tamaño, Short Message Service (SMS) o mensajes de voz.
- Capacidad para poder compartir pantalla de manera individual y grupal.
- *Skype Translator*: traducción de llamadas, videollamadas y mensajes instantáneos en tiempo real.

3.4.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

En la página web de Skype únicamente se ofrece una limitada cantidad de posibilidades [Sky17b]:

- Creación de *bots*, con los que se puede interactuar mediante «chat», voz o vídeo.
- Posibilidad de integrar videollamadas y «chat» en una página web.
- Pagos integrados.
- Integrar aplicaciones, como *YouTube* o *Giphy*, para mandar vídeos e imágenes en movimiento sin tener que abandonar la aplicación principal (*Add-ins*).

3.5 Signal

Signal (figura 3.6) es la aplicación de mensajería conocida por el llamado «Caso Snowden», en el que Edward Snowden filtró los casos de espionaje de la National Security Agency (NSA). El propio Snowden fue el que recomendó esta aplicación mediante un *tweet* (ver figura 3.5) en su cuenta de *Twitter* debido a la gran seguridad y privacidad que ofrecía su método de encriptación, cifrando de punto a punto las conversaciones. Más tarde, WhatsApp adoptaría este método de cifrado, incluyéndolo por defecto en todas las conversaciones de su aplicación.



Figura 3.5: *Tweet* de Snowden sobre Signal

A diferencia de WhatsApp, Signal no guarda ningún «metadato» en los servidores, como el tiempo de conversación, quién habla a quién o cuándo lo hace.



Figura 3.6: Logo de Signal

3.5.1 Funcionalidades para los Usuarios

Signal posee unas características algo más reducidas que las anteriores alternativas, pero esto se debe a que está enfocada a la seguridad y privacidad, como se ha descrito anteriormente [Sig17].

- Conversaciones individuales y grupales, en las que se puede enviar texto, mensajes de voz, vídeo, documentos e imágenes.
- Llamadas de voz y de vídeo.
- Encriptación de mensajes punto a punto.
- Posibilidad de programar un contador para hacer desaparecer los mensajes enviados.

3.5.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

Al contrario que sucede con WhatsApp, Signal es de código abierto, por lo que el código se encuentra disponible en su página de *GitHub* para que pueda ser revisado por la comunidad. Las características más destacadas son:

- Ofrece el protocolo de la API.
- Se encuentra en los siguientes sistemas operativos: Android, iOS mediante aplicación nativa y Windows, MacOS, Linux y ChromeOS mediante una aplicación para el navegador web *Google Chrome*.

3.6 Wickr

Wickr fue lanzada en junio de 2012 originalmente sólo para iOS, el sistema operativo de los dispositivos de *Apple*. No obstante, posteriormente fueron apareciendo más versiones. Últimamente ha tenido una mayor repercusión debido a que aparece en una serie de televisión: *Mr. Robot* [Eli16]. Al igual que Signal, su principal premisa es la seguridad y privacidad de las conversaciones de los usuarios, siendo su diseño bastante austero. No es necesario registrar el número de teléfono o una dirección de correo electrónico para comunicarse, al menos, en *Wickr Me*. Además, no se guarda «metadato» alguno. Posee diferentes modalidades de tarificación diferenciándose principalmente en el peso máximo de los archivos, el tiempo de expiración de los mensajes y controles administrativos [Wic17]:

- **Wickr Me. Precio:** gratuito.
 - Tiempo máximo de desaparición de mensajes de seis días.
 - Tamaño máximo de los archivos de 10 MB.
 - No dispone de *Secure Rooms* (equipos y proyectos de hasta 50 usuarios), controles administrativos o «chat» de voz y vídeo.

- **Wickr Plus. Precio:** 15\$ por usuario al mes, unos 13€.
 - Tiempo máximo de desaparición de mensajes de seis días.
 - Tamaño máximo de los archivos de 1 GB.
 - Dispone de algunos controles administrativos.
- **Wickr Enterprise. Precio:** se debe contactar con el departamento de ventas.
 - Tiempo máximo de desaparición de mensajes de un año.
 - Tamaño máximo de los archivos de 5GB.
 - Dispone de todos los controles administrativos.
- **Wickr Pro. Precio:** 25\$ por usuario al mes, unos 21€.
 - Tiempo máximo de desaparición de mensajes de un año.
 - Tamaño máximo de los archivos de 5GB.
 - Dispone de algunos controles administrativos (equilibrio entre *Wickr Plus* y *Wickr Enterprise*).



Figura 3.7: Logo de Wickr

3.6.1 Funcionalidades para los Usuarios

Las principales características que Wickr ofrece a sus usuarios son:

- Encriptación punto a punto.
- Autodestrucción de mensajes.
- Posibilidad de colaboración dentro de un equipo de trabajo.
- Envío de archivos de hasta 5 GB, tal y como se ha detallado en las modalidades de tarificación.

3.6.2 Funcionalidades para los Desarrolladores

Desafortunadamente, Wickr no tiene disponible más que una implementación en C del protocolo de envío de mensajes en su página de *GitHub*. Wickr se encuentra disponible en los siguientes sistemas operativos: Android, iOS, Windows, MacOS y Ubuntu.

3.6.3 Funcionalidades para los Desarrolladores

Papás 2.0 no ofrece su código, API o algún otro recurso que pueda ser utilizado por los desarrolladores.

3.7 Comparación de Alternativas

Finalmente, en la tabla 3.1, se van a comparar las dos alternativas más populares mostrándose sus funcionalidades más destacadas.

	WhatsApp	Telegram
«Chats» grupales	Hasta 256 personas	Hasta 10.000 personas
Llamadas integradas	Sí	Sí
Videollamadas integradas	Sí	No
Posee aplicación de escritorio	Sí (requiere de teléfono móvil)	Sí (conversaciones en la nube)
Cifrado	Signal (de extremo a extremo por defecto en todas las conversaciones)	De extremo a extremo en chats secretos, servidor-cliente en el resto de conversaciones
Envío de archivos multimedia	Sí	Sí
Envío de documentos y otros archivos	Sí, con límite de 100 MB	Sí, hasta 1,5 GB y sin extensión específica.
Mensajes de voz	Sí	Sí
Canales	No	Sí
Respaldo de «chats» en la nube	Sí (en la versión de escritorio dependen del móvil)	Sí (en los servidores de Telegram)
«Chats» secretos	No	Sí
Creación de bots	No	Sí
Open Source	No	Sí
Existencia de una API	No	Sí
Multiplataforma	Sí	Sí

Tabla 3.1: WhatsApp vs Telegram

3.8 Aplicaciones Especializadas

En esta sección se hablará de ciertas aplicaciones que, a diferencia de las mencionadas anteriormente, han sido específicamente desarrolladas enfocándose en el sector educativo.

3.8.1 miColegioApp

Esta aplicación ofrece un canal de comunicación directo, oficial, inmediato y seguro entre centros escolares y familias. Para los colegios tiene una serie de ventajas como enviar circulares, mensajes personalizados, fotos o documentos pdf; conocer estadísticas en tiempo real sobre la lectura de notificaciones o la aplicación de filtros en el envío: por alumno, grupo, curso, actividad. Para los padres tiene otras ventajas como confirmar citas o firmar autorizaciones. Está disponible para dispositivos Android, iOS y cuenta con una versión web [cre].



Figura 3.8: Logo de miColegioApp

3.8.2 BabyNotez

«BabyNotez» 3.9 está pensada para los centros de educación infantil y sus usuarios/as. Principalmente, sustituye a la clásica agenda, introduciendo características adicionales. Además, cuenta con una mensajería instantánea bidireccional. Cada día se recibirá una notificación con el informe de estado del alumno para conocer qué tal ha ido el día en el centro. Los padres podrán acceder a estos informes y escribir mensajes para el centro. Se trata de una aplicación gratuita para las familias, pero con un coste para el centro por la activación de la intranet. Se encuentra disponible para iOS y Android [Edu16].



Figura 3.9: Logo de BabyNotez

3.8.3 TokApp School

Esta plataforma 3.10 dispone de una gestión online desde la que el centro realiza toda la organización de las funciones, como dar de alta y gestionar alumnos y clases. Para los padres y alumnos permite enviar mensajes y notificaciones y comunicarse con el centro y otros estudiantes. Para el profesorado, se evita el envío de circulares o documentos en papel puesto que la aplicación permite el envío de archivos adjuntos. Es gratuita para los padres pero para los centros tiene un coste no especificado en su web [Edu16].



Figura 3.10: Logo de TokApp School

Capítulo 4

Metodología

EN este capítulo se va a exponer la metodología elegida para el desarrollo de este trabajo fin de grado. Se ha decidido escoger *Scrum*, una metodología ágil para la gestión de proyectos.

4.1 Scrum

Scrum [Sut17] es un marco de trabajo de procesos que se usa para la gestión del desarrollo de productos dentro del cual se pueden emplear diferentes procesos y técnicas. Posee equipos autogestionados con sus roles, eventos, artefactos y reglas asociadas. Scrum se basa en dividir el proyecto en diferentes fases, de manera que una fase no puede comenzar mientras la anterior no haya terminado. Por tanto, en cada una de estas fases se intenta predecir qué va a pasar en la siguiente.

4.1.1 Teoría de Scrum

Scrum se basa en la teoría de control de procesos empírica, lo que asegura que el conocimiento procede de la experiencia de la toma de decisiones basadas en lo que ya se conoce empleando un enfoque iterativo e incremental. Sus tres pilares fundamentales son [Sut17]:

- **Transparencia.** Los aspectos significativos del proceso han de ser visibles para los responsables del resultado.
- **Inspección.** Los usuarios de Scrum deben inspeccionar con frecuencia los artefactos y el progreso para detectar variaciones indeseadas. Estas inspecciones no deben interferir en el trabajo.
- **Adaptación.** Si un inspector determina que uno o más aspectos de un proceso se desvían de ciertos límites y que el resultado será inaceptable, se procederá a un reajuste que deberá realizarse tan pronto como sea posible para minimizar una desviación mayor.

Del mismo modo, se definen cuatro eventos contenidos dentro del Sprint, que serán explicados más adelante: **planificación del sprint** (*Sprint Planning*), **scrum diario** (*Daily Scrum*), **revisión del sprint** (*Sprint Review*) y **retrospectiva del sprint** (*Sprint Retrospective*).

4.1.2 El equipo de Scrum

Cada equipo de Scrum [Sut17] se compone del **dueño del producto**, el **equipo de desarrollo** y un *Scrum Master*. Los equipos son autoorganizados y multifuncionales.

Dueño del producto (*Product Owner*)

Es el responsable de maximizar el valor del producto desde el punto de vista del negocio. Además, es la única persona responsable de controlar el *Product Backlog*, lo que incluye tareas como la de fijar sus ítems, ordenarlos, optimizar el valor del trabajo del equipo de desarrollo o asegurar que dicho equipo entiende cada ítem al nivel necesario. El dueño del producto es el responsable último de todas las tareas anteriores y el resto del equipo ha de respetar sus decisiones.

Equipo de desarrollo (*Development Team*)

Este equipo está formado por profesionales que entregan un incremento del producto terminado que se puede poner en producción al final de cada sprint. El equipo de desarrollo tiene las siguientes características:

- **Son autoorganizados.** Nadie puede indicar cómo convertir el *product backlog* en incrementos.
- **Son multifuncionales.**
- **No se reconocen títulos individuales.**
- **No se reconocen subequipos.**
- **Cada miembro debe tener habilidades especializadas y áreas en las que enfocarse.**

Scrum Master

El *Scrum Master* [GoGdlHdD17] es el responsable de que Scrum se entienda y se adopte y de que el equipo sea productivo. Principalmente, es un «facilitador». Trabaja muy cerca del dueño del producto y del equipo y es el supervisor del *Backlog*, asegurándose de que todas las historias estén correctamente descritas, priorizadas y estimadas.

4.1.3 Eventos de Scrum

Existen eventos [Sut17] predefinidos cuyo fin es crear regularidad y minimizar necesidad de realizar reuniones no definidas. Cada evento es un bloque de tiempo con una duración máxima.

El Sprint

Es un bloque de tiempo de un mes o menos donde se crea un incremento del producto. Un nuevo Sprint comienza inmediatamente después de la conclusión del anterior y una de sus principales características es que, en cada uno, se solapan todas las etapas de la creación de un producto. Es decir, en cada iteración se realiza la planificación, análisis, creación y comprobación del entregable.

El Sprint tiene una serie de etapas, que son la **Planificación del Sprint** (*Sprint Planning*), **Scrums Diarios** (*Daily Scrums*) el **trabajo de desarrollo**, la **Revisión del Sprint** (*Sprint Review*) y la **Retrospectiva del Sprint** (*Sprint Retrospective*).

Planificación del Sprint (*Sprint Planning*)

Esta tarea se realiza al comienzo de cada Sprint, donde se planifica el trabajo a realizar [GoGdlHdD17]. Antes, el dueño del producto revisa el *Product Backlog* se corresponde con las historias de usuario que le gustaría ver en la siguiente iteración, junto con su correcta descripción y priorización.

La reunión debe terminar con unos objetivos: una lista de historias o *Sprint Backlog* (conjunto de historias de usuario y tareas en las que se dividen); un propósito para el Sprint que sugiere el dueño del producto; el compromiso del equipo de realizar las historias; la estimación del equipo del esfuerzo necesario para realizar cada historia; y que todos entiendan el contenido y el alcance de todas las historias.

Scrum diario (*Daily Meeting*)

El Scrum diario [Sut17] es una reunión de corta duración para la sincronización de las actividades y creación del plan de actividades por parte del equipo de desarrollo.

Revisión del Sprint (*Sprint Review*)

Esta tarea se realiza al final de cada Sprint para inspeccionar el incremento y adaptar el *Product Backlog* si fuera necesario. Participan el equipo Scrum y los interesados en una reunión informal.

Retrospectiva del Sprint (*Sprint Retrospective*)

Aquí el equipo Scrum se inspecciona a sí mismo para crear un plan de mejoras para el siguiente Sprint. Se realiza después de la revisión y antes de la siguiente planificación.

4. METODOLOGÍA

4.1.4 Artefactos de Scrum

Los artefactos [Sut17] representan trabajo o valor en diversas formas.

Lista de Producto (*Product Backlog*)

El *Product Backlog* es uno de los elementos fundamentales, siendo una lista de todo lo que podría ser necesario en el producto. Contiene las características, funcionalidades, requisitos, mejoras y correcciones que conforman cambios a realizar sobre el producto para entregas futuras. Su responsable es el dueño del producto, incluyendo su contenido, disponibilidad y ordenación. Esta lista va evolucionando a medida que el producto y el entorno en el que se usará también lo hacen. Esto quiere decir que es dinámica, cambiando constantemente.

Lista de Sprint (*Sprint Backlog*)

Esta lista [GoGdlHdD17] contiene los trabajos a realizar en un Sprint determinado. Contiene las historias de usuario y las tareas identificadas por parte del equipo de desarrollo, que es quien gestiona esta lista. Al igual que la lista de producto, es dinámica y se va modificando durante el Sprint según se trabaja en lo planeado.

Incremento

El Incremento [Sut17] es la suma de todos los elementos de la lista de producto completados durante un Sprint y el valor de los Sprints anteriores.

4.2 Kanban en GitHub

GitHub ofrece una pestaña para cada repositorio llamada *projects* en la que se pueden crear tableros Kanban, que serán útiles durante el desarrollo del trabajo. Kanban [GoGdlHdD17] es una palabra de origen japonés que significa signo, señal o tarjeta. Este tablero resulta de gran ayuda puesto que se pueden observar de un rápido vistazo las tareas que quedan por hacer, en las que se está trabajando y las terminadas de una manera visual, organizada y rápida 4.1.

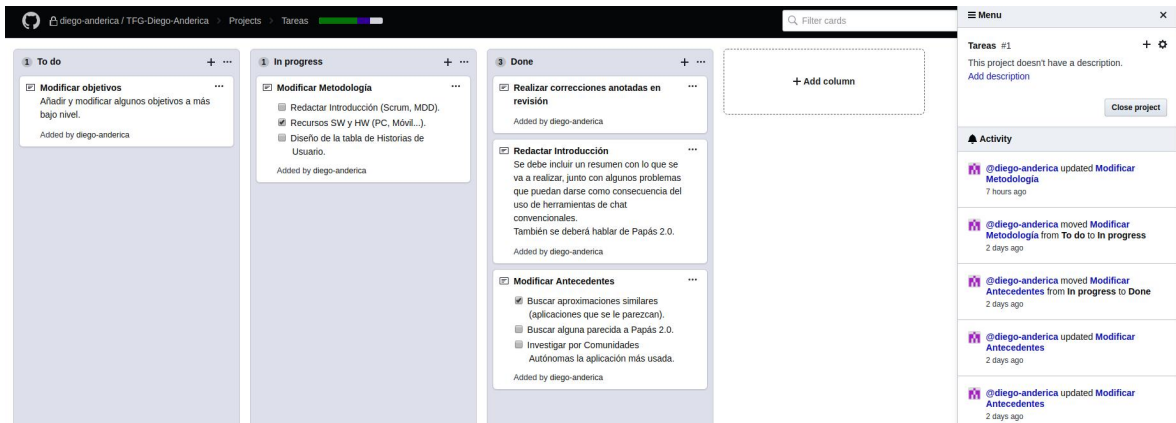


Figura 4.1: Tablero Kanban en GitHub

Capítulo 5

Resultados

ESTE capítulo servirá para mostrar los resultados obtenidos de acuerdo a la planificación.

5.1 Ejemplo Historia de Usuario

Historia de Usuario	
Número:	Usuario/Rol:
Nombre de la Historia:	
Prioridad en Negocio:	Puntos Estimados:
Riesgos en Desarrollo:	Iteración Asignada:
Descripción:	
Observaciones:	

Tabla 5.1: Historia de Usuario 1

ANEXOS

Un anexo de ejemplo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam lobortis facilisis sem. Nullam nec mi et neque pharetra sollicitudin. Praesent imperdiet mi nec ante. Donec ullamcorper, felis non sodales commodo, lectus velit ultrices augue, a dignissim nibh lectus placerat pede. Vivamus nunc nunc, molestie ut, ultricies vel, semper in, velit. Ut porttitor. Praesent in sapien. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis fringilla tristique neque. Sed interdum libero ut metus. Pellentesque placerat. Nam rutrum augue a leo. Morbi sed elit sit amet ante lobortis sollicitudin. Praesent blandit blandit mauris. Praesent lectus tellus, aliquet aliquam, luctus a, egestas a, turpis. Mauris lacinia lorem sit amet ipsum. Nunc quis urna dictum turpis accumsan semper.

Referencias

- [Ali17] Marina Alias. Los grupos de WhatsApp de padres vuelven con alevosía: «Hasta comparten fotos de los deberes hechos», Septiembre 2017. url: http://www.vozpopuli.com/altavoz/educacion/reglas-escritas-grupos-WhatsApp-colegio-redes-sociales-padres.0_1059194995.html.
- [And] Android. Android Studio. url: <https://developer.android.com/studio/index.html>.
- [Con17] Consuelo. «Me fui del grupo de WhatsApp y ahora me tratan con distancia en la vida real», Agosto 2017. url: <http://www.lanacion.com.ar/2050884-me-fui-del-grupo-de-whatsapp-y-ahora-me-tratan-con-distancia-en-la-vida-real>.
- [cre] creaTáctil. miColegioApp. url: <http://micolegioapp.com/wordpress/>.
- [Edu16] Educo. Las 5 mejores apps para colegios, Noviembre 2016. url: <http://www.educo.es/las-5-mejores-apps-para-colegios/>.
- [Eli16] Javier Elio. Wickr Me, la mensajería instantánea ultrasegura que utiliza Mr Robot, Septiembre 2016. url: <https://elandroidelibre.elespanol.com/2016/09/wickr-me.html>.
- [Gooa] Google. Android. url: <https://www.android.com/>.
- [Goob] Google. Firebase. url: <https://firebase.google.com/?hl=es-419>.
- [GoGdlHdD17] Carmen Lasa Gomez, Alonso Álvarez García, y Rafael de las Heras del Dedo. *Métodos Ágiles: Scrum, Kanban, Lean*. Anaya Multimedia, 2017.
- [IBM] IBM. Watson. url: <https://www.ibm.com/cloud-computing/bluemix/es/watson>.
- [JCC10] JCCM. *Manual Papás 2.0*, Septiembre 2010. url: <http://www.ies-ramonycajal.com/files/ManualPadresMadres.pdf>.
- [JCC17] JCCM. Papás 2.0, Febrero 2017. url: <http://www.educa.jccm.es/alumnado/es/papas>.

- [Mic] Microsoft. Windows. url: <https://www.microsoft.com/es-es/windows/>.
- [Nov14] Jaime Novoa. La historia de WhatsApp: de la nada absoluta a ser comprados por Facebook, Febrero 2014. url: <https://www.genbeta.com/movil/la-historia-de-whatsapp-de-la-nada-absoluta-a-ser-comprados-por-facebook>.
- [Ora] Oracle. Java. url: <https://www.java.com/es/about/>.
- [PyM17] Caso de Estudio real: cómo Slack se ha convertido en la iniciativa empresarial que más rápido ha crecido de la historia, 2017. url: <https://www.recursosparapymes.com/premium/caso-de-estudio-real-como-slack-se-ha-convertido-en-la-iniciativa-empresarial-que-mas->
.
- [Ram13] Iván Ramírez. Skype cumple 10 años: historia del programa de llamadas más famoso, Agosto 2013. url: <https://www.softonic.com/articulos/skype-10-aniversario>.
- [Ram17] Iván Ramírez. WhatsApp vs Telegram en 2017: ¿cuál es la mejor aplicación de mensajería?, Junio 2017. url: <https://www.xatakandroid.com/comunicacion-y-mensajeria/whatsapp-vs-telegram-en-2017-cual-es-la-mejor-aplicacion-de-mensajeria>.
- [Sig17] Signal. Características, 2017. url: <https://signal.org>.
- [Sky17a] Skype. Características, 2017. url: <https://www.skype.com/es/features/>.
- [Sky17b] Skype. Skype for Developers, 2017. url: <https://dev.skype.com>.
- [Sla17] Slack. Features, 2017. url: <https://slack.com/features>.
- [Sut17] Ken Schwaber; Jeff Sutherland. *The Scrum Guide*. Scrum, Noviembre 2017. url: <http://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v2017/2017-Scrum-Guide-US.pdf>.
- [Tel17a] Telegram. Preguntas Frecuentes, 2017. url: <https://telegram.org/faq/es>.
- [Tel17b] Telegram. What can you do with Telegram?, 2017. url: <https://telegram.org>.
- [The] The Latex Project. An introduction to LaTeX. url: <https://www.latex-project.org/about/>.
- [Tho15] Knowlton Thomas. A Brief History of Slack, Septiembre 2015. url: <https://techvibes.com/2015/09/25/a-brief-history-of-slack-2015-09-25>.

- [Van17] Vanguardia. Un grupo de madres celebra que el colegio cambie de clase a un niño con Asperger, Septiembre 2017. url: <http://www.lavanguardia.com/vida/20170903/431027397175/madres-celebran-colegio-eche-nino-asperger.html>.
- [Vel13] J.J. Velasco. Historia de la Tecnología: Skype cumple 10 años, Agosto 2013. url: <https://hipertextual.com/2013/08/skype-decimo-aniversario>.
- [Wha17] WhatsApp. Funciones, 2017. url: <https://www.whatsapp.com/features/>.
- [Wic17] Wickr. Products, 2017. url: <https://www.wickr.com/products>.

Este documento fue editado y tipografiado con \LaTeX empleando la clase **esi-tfg** (versión 0.20180220) que se puede encontrar en:
<https://bitbucket.org/arco.group/esi-tfg>

[respeta esta atribución al autor]

