

**Curso:**

**Mantenimiento de software**

**Lic. Marvin Solano**

**Practica 3**

**Autores:**

**Felipe Céspedes**

**Iván Meza**

**San José, Costa Rica**

**Abril del 2018**

Contenido

[Introducción 3](#_Toc506733582)

[Desarrollo 4](#_Toc506733583)

[Caso 1 4](#_Toc506733584)

[Caso 2 7](#_Toc506733585)

[Caso 3 9](#_Toc506733586)

[Caso 4 10](#_Toc506733587)

[Conclusiones y recomendaciones 13](#_Toc506733588)

[Conclusiones 13](#_Toc506733589)

[Recomendaciones 13](#_Toc506733590)

# Introducción

El siguiente documento presenta el desarrollo de una serie de casos en los cuales se pretenden aplicar lo aprendido en clase y resolver los problemas planteados. El mismo resuelve las preguntas especificadas en el documento, que fueron desarrolladas una a una.

Considerando que las siguientes propuestas e identificaciones son basados en nuestro conocimiento adquirido en el curso, así como en clases anteriores. Buscamos dejar en claro nuestras ideas, y realizarlo de la forma más concisa posible. Dado que las propuestas son personalizadas se sabe que puede que no todas sean las que otros grupos consideraron correctas o apropiadas, pero a nuestro parecer son las que consideramos más óptimas.

Así mismo las recomendaciones y conclusiones son basadas en los diferentes escenarios presentados, y que si bien no son lecciones aprendidas por experiencia propia buscamos meternos tanto como fuera posible en la situación de esa índole, y se pretendió presentar una forma de abordaje para el inconveniente.

# Desarrollo

## Caso 1 “La organización del equipo de trabajo para la gestión de la calidad en A&B Network Solutions”

## **Acciones iniciales para gestionar la calidad**

* Definir los procesos y servicios de cada área de la empresa, así como los indicadores de calidad más importantes de cada proceso, para así conocer el indicador y medirlo para saber dónde se deben llevar a cabo las mejoras.
* Definir los procedimientos, responsables, objetivos, entradas/salidas, flujos de trabajo, de cada proceso así como su relación con otros procesos, seleccionar los indicadores que se deben optimizar e irlos mejorando poco a poco.
* Diseñar cada proceso y tener claro qué objetivos se pretenden conseguir, así como identificar las oportunidades de mejora y qué recursos se necesitan para alcanzar dichos objetivos.
* Analizar los resultados obtenidos. Es importante disponer de herramientas de evaluación como listas de chequeo para analizar los resultados obtenidos con la mejora del proceso. En este paso, Se deben analizar tanto los resultados cuantitativos como los cualitativos de los indicadores de calidad seleccionados para mejorar y ver si se han conseguido los objetivos definidos en un principio y si se ha podido implementar los cambios para mejorar el proceso.
* Perfeccionar la relación y comunicación con el cliente o usuario final.
* Elaborar un Manual de la Calidad, en que se describa cómo la empresa desarrolla los requisitos de calidad de un proceso.
* Disponer de una misión y una visión claras y comunicadas al resto de la organización.

## Caso 2 “DeLaComp S.A”

## **Medidas pudieron haber evitado que DeLaComp se enfrente a dificultades de última hora**

* Establecer un estándar de programación que detalle cómo aplicar los principios SOLID y las buenas prácticas de programación orientada a objetos.
* Diseñar un estándar de documentación de los proyectos de software basado en UML.
* Establecer una metodología de desarrollo guiado por pruebas de software.
* Establecer una guía para comentarios dentro de los códigos fuentes.

Caso #3

1. Desarrollar un plan de calidad
   1. Presupuesto y cronograma
   2. Identificación de riesgos
   3. Manejo de la información
   4. Manejo de recursos
   5. Manejo de habilidades y conocimientos necesario
2. Establecimiento de estimados
   1. Estimar alcance del proyecto
   2. Estimado del producto a trabajar y atributos a las tareas
3. Aseguramiento de la calidad
   1. Revisiones técnicas
   2. Inspección
   3. Pruebas
   4. auditorias

Caso #4

1. Los asignados a las pruebas deben ser capacitadas para dicho labor ya que sin esto las pruebas no resultar de la manera correcta y no se corregiría nada.
2. Capacitar a los funcionarios sería lo ideal, pero en este caso lo ideal sería contratar personal experimentado.
3. Realizar la documentación de todas las pruebas y tener un encargado de pruebas.
4. Realizar un plan de pruebas.
5. Establecer un encargado de la fase de pruebas para el proyecto.
6. Verificar que se ha realizado la documentación y esta ha sido revisad y aprobada por el encargado de pruebas.
7. Esto no es correcto, para este se necesita establecer un plan de pruebas que nos permita realizar todas la pruebas necesarias para evitarlo ya que podría causar problemas a la hora estar en producción.
8. Establecer que la documentación certificada y así poder demostrar que todas las pruebas han sido exitosas.
9. Establecer personal para pruebas hasta que esta se hayan concluido completamente ya que las pruebas podrían no ser satisfactorias.
10. Hacer pruebas de integración.

Caso #5

1. Convencer a los usuarios que el sistema es para mejorar el control de los insumos de la empresa y evitar la resistencia al cambio.
2. Además de generar un plan de pruebas es importante tener un cronograma para poder realizar las pruebas de manera temprana y sin atrasos.
3. Sentar ambas partes y conversar sobre qué es lo que está pasando, además que el carisma y la buena comunicación es importante para un buen desempeño. El encargado de pruebas debe tener dichas cualidades ya que si no es así dicha persona no es necesaria para el puesto.
4. Revisar lo que se estipulo en el contrato y analizar el por qué la lentitud de las pruebas por parte de los funcionarios
5. Revisar el contrato, además de existir un cronograma y este ha sido aprobado, el proyecto no podría congelarse durante tanto tiempo ya que representa gastos al personal de la empresa que está desarrollando el software.

# Conclusiones y recomendaciones

## Conclusiones

1. Es de suma importancia que el cliente sepa que se van a tener varias sesiones durante el desarrollo del software dado que se busca abarcar correctamente lo que el necesita, y esto no se obtiene con tan solo una o dos reuniones.

## Recomendaciones

1. Se debe tener usuarios con experiencia en el proceso que se está buscando automatizar puesto que son ellos los que tiene el proceso claro en sus mentes, y lo manejan cotidianamente.
2. Se debe siempre prestar completa atención al usuario que nos ayuda sin importar la fase del ciclo de vida en la que estemos, pues sin su valiosa contribución no se podrá llegar al nivel de especificación requerido ni esperado por el cliente.
3. Para asegurar el futuro de la Organización y la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la Organización debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.