

## Factores del Éxito en el Control de Calidad de Software en el Sector Financiero

Para continuar competitivo, las entidades financieras tienen que innovar con nuevas ideas y ofertas de negocios. Las empresas del sector de la industria bancaria, de los servicios financieros y de seguros tienen que actualizar constantemente sus aplicaciones de software para adaptarse rápidamente al entorno de negocios que siempre irá cambiando dinámicamente.

Estas empresas dependen a menudo de vendedores externos para desarrollar sus aplicaciones de software debido a distintas consideraciones de negocios. El Software desarrollado por estos vendedores debe ser probado (testado) rigurosamente en la búsqueda de defectos, ya que estos pueden convertirse en un altísimo costo para estas empresas, en cuanto a un aumento en las horas del personal de desarrollo utilizadas para la corrección de defectos, aumento en los costos de desarrollo, aumento en los costos de transacciones y caídas temporales conduciendo a la pérdida de transacciones, demora en el procesamiento de las transacciones y la pérdida del negocio o de la reputación en el mercado.

Por ejemplo: *"Millones de cuentas bancarias fueron impactadas por defectos debido a la instalación de un código de software probado inadecuadamente en el sistema de procesamiento de transacciones de un Banco grande en EEUU. Las pérdidas excedieron los 100 Millones de dólares".*

*"Transacciones de un banco cobró 2 veces a 60.000 clientes"*

Hay más informes en la prensa sobre defectos en el software, activando transacciones erróneas, o la desactivación de un sitio web por horas en las transacciones en los bancos y otras instituciones financieras en los EEUU causando una pérdida de millones de dólares. En nuestro medio no hay una estadística publicada sobre el porcentaje de instituciones financieras que han tenido problemas en el software pero eso no quiere decir que no hay defectos o pérdidas en el negocio.

Tales incidentes originan una serie de preguntas. ¿Por qué los problemas del software no fueron detectados antes a pesar de todas las herramientas modernas a disposición de los ingenieros de sistemas? ¿Cómo puede ser remediada esta situación?

Una gran parte de las respuestas a estas preguntas caen en una de las áreas más desatendidas del desarrollo y despliegue del producto-Software Testing

Software Testing es predominantemente visto como una actividad periférica, casi una formalidad, antes del despliegue del software. Un cambio de actitud hacia el Software Testing puede reducir tremendamente los problemas normalmente asociados con el lanzamiento del nuevo software y minimizar el riesgo implicado. Software Testing es un proceso crítico para asegurar que el software sea entregado al cliente libre de defectos, y debería ser tratado como tal.



En la actualidad la mayoría de las entidades financieras y bancos no cuentan un personal profesional en Software Testing para gestionar un proceso de control de calidad paralelo al proceso de desarrollo y las empresas tercerizadas están más orientadas al desarrollo por lo cual hay una cierta parcialización hacia el software desarrollado por parte del fabricante. Software Testing requiere un conocimiento especializado y profesional con una metodología diferente que escribir código o construir software. Un peligro inherente de contratar los servicios de control de calidad del software del mismo fabricante del software es el conflicto de interés.

Dado a la criticalidad del software tiene sentido la separación del desarrollo y el testing en equipos separados y además el Testing debe ser llevado a cabo por personas que conocen las técnicas y métodos, y tienen experiencia y conocimiento del dominio del negocio, y herramientas del Testing. Este conocimiento se lo puede adquirir mediante la certificación en Software Testing ISTQB-[www.istqb.org](http://www.istqb.org), la más reconocida a nivel mundial que brinda distintos niveles de experticia, comenzando por 1 nivel básico, 3 niveles avanzados, 1 nivel completo y terminando por el nivel experto. Esta certificación asegura que su personal adquiera el conocimiento para poder aplicarlos en la vida práctica en los proyectos de control de calidad de software ya sea en el rol del proveedor de servicios de Testing así como también el que ha de contratar los servicios de una empresa de servicios de Testing.

Por el Ing. Gary Rueda Sandoval – Certified Tester Adanced Level  
[www.businessinnova.com](http://www.businessinnova.com)

