

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS (SSI) DE LA REPÚBLICA ARGENTINA: UN MODELO PARA SU IMPLEMENTACIÓN EFICIENTE

Marina Gette* (1), Alberto Sánchez (2), Carlos Salgado (2), Mario Peralta (2)

(1) Universidad Tecnológica Nacional, San Francisco, Córdoba, Argentina.

(2) Universidad Nacional de San Luis, San Luis, San Luis, Argentina.

*marinagette@gmail.com

Palabras Claves: Modelo de Gestión de Calidad, Calidad, Mejora Continua, Método de Evaluación, Métricas e Indicadores.

Las empresas del sector informático están inmersas en un ambiente dinámico, competitivo y que suma exigencias de manera frecuente, lo cual implica que deberían tomar conocimiento para poder anticiparse a éstas exigencias y lograr cumplirlas de manera eficiente. Los modelos de calidad son referencias que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión. A diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad sino directrices para la mejora de las organizaciones que los apliquen. En este sentido, la utilización de un modelo de calidad les permite a las empresas, tener una referencia para lograr y mantener el éxito a largo plazo. En esta línea de investigación, se diseñó un Modelo de Gestión de la Calidad para el sector Software y Servicios Informáticos basado en el enfoque de Gestión por Procesos orientado a los clientes, el liderazgo directivo, el personal, los resultados y la mejora continua. Para su definición y diseño se analizaron distintos modelos, normas, estándares, etc. El modelo ofrece lineamientos claros de un sistema de gestión coherente e integrado. Este tipo de propuestas, a través de factores de desempeño, integrados y orientados a los resultados, permiten llevar a cabo un proceso de autoevaluación y de diagnóstico que puede ser utilizado como herramienta de mejora interna para detectar fortalezas y oportunidades de mejora de la organización. La aplicación del modelo busca aportar a la empresa una visión general de su situación actual, como de cada uno de los aspectos principales que hacen a su desarrollo, elementos clave para su desempeño. Consta de una serie de lineamientos en cada uno de los aspectos más relevantes para la gestión, como es el caso de la gestión de recursos y procesos, la estrategia y política, seguimientos, innovación, aprendizaje, entre otros, a los cuales podría adaptarse para mejorar y/o mantener su desempeño basado en las evidencias objetivas de sus resultados. El modelo puede servir como base y condiciones para que, empresas de Software y Servicios Informáticos (SSI) gestionen la calidad, o que puedan postularse a reconocimientos de Calidad en el sector. Una de las validaciones del modelo, fue la posibilidad que brindó CESSI de utilizarlo para los premios Sadosky 2017, a través de una nueva mención a la calidad para el sector. Los profesionales de la CESSI utilizaron el

modelo como características deseables o esperables en las empresas que se postulaban a tal distinción. Los evaluadores utilizaron el modelo propuesto para emitir su voto a las empresas postuladas. Como material de soporte para la selección de la empresa ganadora se presentaron planillas orientativas de cada uno de los componentes del modelo. Cabe destacar que, en la actualidad, la calidad es considerada como un factor clave para el éxito de cualquier negocio y, por esta razón, muchos países han implementado Premios Nacionales respaldados por modelos de excelencia.

Presentaciones:

- *ASSE 2018 - 47ª JAIIO 2018. Gestión de la Calidad en empresas de Software y Servicios Informáticos (SSI) de la República Argentina: Un Modelo para su implementación eficiente.*
- *JUI 2018 - JAIIO 2018. Mención especial a la calidad en la Industria del Software: Premios Sadosky 2017*
- *WICC 2017. Modelo de Gestión de la Calidad Orientado a Empresas de Software y Servicios Informáticos (SSI) de la República Argentina.*
- *CoNalISI 2017. Un Modelo de Gestión de la Calidad orientado a Empresas de Software y Servicios Informáticos (SSI) de la República Argentina.*