LA IMPORTANCIA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Por Br. David Fernando Luna Hernández, dfluna@url.edu.gt

RESUMEN

El ámbito laboral de cualquier parte del mundo persigue realizar sus tareas de la mejor manera, todos los gerentes, administradores, directores de TI y jefes en general buscan que el producto que sus trabajadores entregan cumplan con cierto estándar; sin embargo, son pocas las empresas que hoy en día cuentan con un departamento dedicado al aseguramiento de calidad y si restringimos nuestro estudio al departamento de TI, es aún menor el número de empresas que invierten en este tema. Este artículo pretende resaltar la importancia que tiene el aseguramiento de la calidad en cualquier sistema de información, siendo ésta la que nos ayuda a entregar un producto que llene las expectativas del usuario final.

DESCRIPTORES

Aseguramiento de la Calidad, Control de Calidad, Total Quality Mangement

RESUMEN

Work from anywhere in the world aims to perform their tasks effectively, all managers, managers, IT directors and managers in general always seek product delivered by their employees meet certain standard; however, few companies today have a department dedicated to quality assurance and if we restrict our Studio to the IT department, the number of companies that invest in this topic is even lower. This article intends to emphasize importance of quality assurance in any information system, which help us to deliver a product that fills the end-user expectations.

DESCRIPTORES

Assurance of quality, quality control, Total Quality management

LA IMPORTANCIA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

El aseguramiento de la calidad data de muchos años atrás, pero es hasta en 1920 cuando se consolida el término; elaboración de gráficas de control, técnicas de muestreo y de análisis económicos fueron lo que los pioneros del aseguramiento de calidad empezaron a implementar en sus áreas de trabajo, esto gracias al departamento de ingeniería de inspección que implementó la empresa Bell System. Desde ese entonces la palabra calidad ha tomado sentido para las empresas que la ven no sólo como un atributo más, sino que una responsabilidad con sus clientes.

¿QUÉ ES EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD?

Para hablar del aseguramiento de la calidad debemos también hablar de control de calidad, que son procedimientos que se establecen para poder verificar y medir la calidad de un producto, servicio o proceso. Ya sabiendo que es el control de calidad podemos definir entonces que el aseguramiento de la calidad es la labor continua de garantizar que el control de la calidad se aplica y el resultado es un producto de calidad.

Por lo descrito en el párrafo anterior podemos intuir que para tener un correcto aseguramiento de la calidad debemos de tener controles, ¿estos controles existen en las empresas dedicadas a crear sistemas de información? Lamentablemente no es así, se necesita a demás de una fuerte inversión económica, el tiempo necesario para promover un producto de calidad, las empresas que tienen mucha demanda no les da tiempo de hacer las pruebas necesarias para asegurarse que el producto final es de calidad, es por eso que acuden a la filosofía de entregar un producto que funcione, pero tal vez no es lo que el cliente necesita. La falta de dichos controles los podemos atribuir a que la mayoría de empresas dedicadas a la elaboración de sistemas de información en nuestro país son pequeñas empresas, unas cuantas consideradas mediana empresa, que el número de trabajadores son pocos y todos hacen de todo para sacar los proyectos adelante, de una u otra forma el ingeniero de software hace sus propias pruebas y es el único que avala el trabajo a entregar, una muy mala práctica pero es la realidad.

Sin embargo, hoy en día existen empresas que tienen solidez y contemplan en su visión el entregar no sólo lo que pide el cliente, sino que también dar el plus que los diferencia de la competencia, no sólo es pensar en el bien de la organización, sino que también pensar en el bienestar de los clientes. Pero ¿Cómo infundir la cultura de calidad en una organización? ¿Cómo hacer que nuestros colaboradores se involucren en el cambio? Para contestar estas preguntas debemos empezar por cosas muy sencillas, para luego establecer un departamento que cumpla con la función de asegurar la calidad en la organización.

Podemos empezar con:

- Nuevas formas de trabajo.
- Ponerse en los zapatos del cliente. ¿Qué esperaría yo del software a entregar?

- Establecer normas mínimas que el software a entregar debe cumplir.

Cuando ya se toma conciencia de lo importante que es la calidad, el tener un departamento que se encargue de la calidad total de la organización se vuelve indispensable, el saber que la calidad ya no es un complemento sino que una responsabilidad y parte del proceso.

El departamento de QA tiene en sus principales objetivos el ayudar a las otras instancias de la organización para que los productos y servicios que se generen en ésta sean de calidad y sean los mejores a través de la innovación constante.

Para que un plan de calidad total en los servicios/productos que brinda el TI a clientes internos como externos funcione, es necesario que los miembros del TI tengan el compromiso con lo siguiente:

- Comprender qué significa calidad (que los clientes reciban lo que esperan del servicio y queden satisfechos).
- Estar convencidos de que lo que se desea es producir servicios y productos con calidad, y que para esto "todos" tenemos la responsabilidad de alcanzarlo.
- Comprometerse a realizar todo lo que sea necesario para brindar productos y servicios con calidad, desde la primera vez que se hacen.
- Promover la cultura donde todos se sientan con libertad de contribuir con ideas, donde el involucramiento en la solución de problemas y la toma de decisiones sea una norma.

Figura No. 1. Gestión de la Calidad Total

Fuente: propia

- Brindar la información que se les requiera por parte del equipo de QA, en el momento oportuno.
- Tomar en cuenta y aplicar las recomendaciones del equipo QA de forma oportuna.
- Entender que se busca la calidad en el producto final.

Si todos los involucrados en el trabajo entran en el concepto de calidad, cada vez abra menos que corregir y más que optimizar.

Cuando se alcanza el involucramiento de todo el departamento de TI, podemos hablar de Total Quality Management que lo que busca es la calidad en toda la organización, a todo nivel y en todas sus dependencias, abarca no sólo el desarrollo de nuevos sistemas sino que también del soporte técnico, redes y telecomunicaciones; ya no se ve como partes de, sino como un todo.

Por último existen varias herramientas las cuales nos ayudan para el aseguramiento de la calidad como lo son CMMI, Cobit, ITIL, ISO 9000 e ISO 270001(Estándar para la seguridad de la información); todos nos proveen conjunto de buenas prácticas que nos ayudan a optimizar nuestro trabajo.

CONCLUSIONES

El aseguramiento de calidad hace que todo lo creado tenga sentido, pero no podemos asegurar la calidad sino existen controles adecuados para cada proceso, es importante definir éstos controles de acuerdo a lo que producimos para luego infundir una cultura de calidad en los que conforman nuestro equipo de TI.
El beneficio que trae al departamento de TI la calidad total es muy grande, los clientes lo perciben y se genera la confianza que todo ingeniero de software necesita, ya que a través de la credibilidad que el cliente tenga en nuestro trabajo así es como la organización va creciendo tanto a nivel de clientela como en conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- **INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION A.C**. (2007). Cultura de Calidad, Consultado el 12 de julio de 2010 en: http://www.imnc.org.mx/

DAVID FERNANDO LUNA

Estudiante de 4º año de la carrera de Licenciatura en Informática y Sistemas de la Universidad Rafael Landívar. Trabaja actualmente en el área de desarrollo del Departamento de TI en la Universidad Rafael Landívar.