

# **Enfoque integrado de evaluación y mejora de calidad en organizaciones de software, con soporte multinivel a necesidades de información**

Olsina, L.A.; Becker, P.J.; Molina, H.D.; Papa, M.F.; Rivera, M.B.  
Facultad de Ingeniería, UNLPam. General Pico, La Pampa.

El objetivo principal de esta investigación consiste en formalizar un enfoque integrado y multinivel de medición, evaluación y cambio (MEC) basado en dos pilares principales, a saber: i) un marco de modelado de calidad multinivel; y ii) estrategias de medición, evaluación y mejora, que a su vez están basadas en tres principios o capacidades –un marco conceptual, una especificación de proceso y una especificación de métodos. La primera capacidad (marco conceptual) se construye sobre ontologías para el dominio de MEC y proceso, como así también la agrupación de conceptos y relaciones en componentes. Este principio asegura la uniformidad terminológica entre las otras capacidades y, por lo tanto, la consistencia de los resultados. El segundo principio es el proceso y sus vistas, que describe qué hacer, especificando las actividades a ser planificadas y ejecutadas, sus entradas y salidas, roles, interdependencias, entre otros aspectos. Un proceso de MEC bien establecido y especificado no solo facilita el entendimiento y comunicación entre los interesados sino también asegura la repetitividad y consistencia en la implementación de las actividades. Por último, la especificación de los métodos, que permiten llevar a cabo y automatizar las descripciones de las actividades. Por otro lado, los modelos de calidad pueden estar dirigidos a diferentes categorías de entidad tales como recurso, proceso, producto, sistema, sistema en uso, servicios, etc. a distintos niveles organizacionales. Por lo tanto, instanciar modelos de calidad y establecer relaciones entre ellos debería ser una práctica común. Un marco de modelado de calidad multinivel (primer pilar) puede ser utilizado para atacar estas cuestiones; es decir, este enfoque de evaluación y mejora genérico puede ser instanciado para ajustarse a diferentes niveles organizacionales y necesidades de información para diferentes focos de calidad y

entidades, de una forma flexible y estructurada. Como resultados de esta investigación, se formalizará el enfoque integrado y multinivel, y se instanciarán estrategias con un caso de estudio en empresa en el área de seguridad informática.