

Gestionar la calidad en la industria del software argentino

En los 90, las actividades de calidad en la Argentina estaban poco difundidas. Pocas eran las empresas que las incluían en sus procesos de desarrollo de software y, en los casos en que sí se incluían, las mismas se limitaban a hacer *Testing* Funcional solamente.

En esos primeros tiempos, el testing se realizaba con recursos propios y no especializados. Era común tener que “evangelizar” sobre por qué hacer *testing* y era utópico pensar que, además de *testing*, se incluyeran otro tipo de actividades de aseguramiento y control de la calidad, como ser las revisiones de código o pruebas más técnicas (estrés, volumen, carga, etc.).

Hoy la situación ha cambiado. Los modelos de tercerización de servicios relacionados con la construcción del software están ampliamente difundidos, las actividades de calidad son conocidas y los modelos de calidad para software forman parte de la vida cotidiana. Adicionalmente, las empresas cuentan con roles específicos —generalmente tercerizados—, relacionados con el control de la calidad dentro del proceso de construcción de software.

La situación es alentadora, sí. Pero también es cierto que hay mucho por hacer.

Todavía hay empresas que, lejos de gestionar la calidad, sólo la controlan. Dichas empresas suelen presentar algunos de estos comportamientos:

- Las actividades de calidad se resumen a hacer *testing* funcional (y generalmente manual), al final del proyecto y en el escaso tiempo disponible (generalmente reducido por los retrasos de desarrollo).
- No hay un equipo independiente y especializado realizando las pruebas y los controles.
- Los criterios de calidad son definidos sobre la hora, minutos antes de salir a producción y sin la participación del cliente (el usuario), en lugar de hacerlo al principio del proyecto.
- Se practican siempre las mismas actividades de calidad, sin importar el tipo de proyecto y sus características (todo es un clavo y, por consiguiente, usamos siempre el martillo).
- No hay ningún tipo de “customización” de las actividades según la industria o el negocio.
- No hay una planificación proactiva de la capacidad para lograr así satisfacer la demanda variable de los proyectos.

QUÉ SE NECESITA

Para gestionar la calidad en software, es necesario pensar y extrapolar conclusiones a partir de los cambios en el concepto de calidad mencionados en el cuerpo principal de esta nota, pero también entender que el software tiene particularidades. Hace 30 años, Fred Brooks enumeraba varias cuestiones que diferenciaban al software de otras “ingenierías” en su famoso artículo “*No silver bullets*”.

Hoy todas las empresas requieren de software para funcionar en mayor o menor medida. A partir de esto, la forma en que se produce y se controla la calidad del software debería ser un punto en su agenda.

Contar con un área de IT fuerte, capaz de entender las necesidades del negocio, la estrategia de la empresa y de desarrollar la infraestructura informática necesaria para acompañar al resto de la organización es una necesidad. De ahí la importancia que actualmente se les otorga a temas como el Gobierno de IT o la Gestión de Proveedores (Outsourcing).

Dentro de esto último, la selección de proveedores informáticos capaces de brindar servicios de demanda variable (en recursos y tipos de actividades) y de entender el negocio y la forma en que las aplicaciones lo instrumentan dentro de una organización resultan fundamentales.