



## Modelos, normas y estándares que evalúan la calidad percibida para servicios informáticos

<sup>1</sup>Liannet Baez Fernández, <sup>2</sup>Marieta Peña Abreu, <sup>3</sup>Carlos Rafael Rodríguez Rodríguez

<sup>1</sup>Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba

<sup>2</sup>Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba

<sup>3</sup>Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba

La evaluación de la percepción de los usuarios acerca de la calidad de un producto o servicio recibido se han convertido en una estrategia de diferenciación utilizada para mejorar la imagen de productos y empresas. Para evaluar la calidad percibida de productos y servicios, las empresas han hecho suyas buenas prácticas y recomendaciones propuestas por modelos, normas y estándares definidos. Estos, permiten validar a partir de criterios aceptados internacionalmente, la calidad de los productos y se asegura en gran medida, el cumplimiento de las necesidades del cliente en cada servicio brindado. Sin embargo, aún son insuficientes en entornos de incertidumbre dada la naturaleza subjetiva de este tipo de evaluación y los múltiples criterios que se deben considerar. El objetivo del presente trabajo es mostrar los resultados de un estudio del arte sobre la evaluación de la calidad percibida para servicios informáticos a partir de los modelos, normas y estándares internacionales que la abordan. Los resultados obtenidos sobre la calidad percibida fueron positivos debido al análisis comparativo de los modelos, normas y estándares que la evalúan a partir de criterios definidos. Otro resultado satisfactorio fue el análisis de técnicas de soft

computing como una alternativa viable para el tratamiento de la incertidumbre en evaluaciones de calidad, permitiendo el modelado de imprecisiones y mejorando la capacidad de predicción de la calidad percibida.