

RESUMEN

El propósito del presente proyecto es describir los artefactos requeridos que permitan el cierre de GAPS (brechas) posterior a la medición del nivel de madurez de calidad CMMi – SERVICE a empresas de servicios con un Sistema de Gestión de Calidad, a través de detallar las metas y prácticas específicas del modelo, y en ellas, especificar artefactos requeridos, que permitan cerrar los GAPS (brechas) y de esta manera permitir a las empresas cumplir con la gestión de las metas y prácticas específicas, necesarias para desarrollar una empresa con procesos más maduros. La primera parte del proyecto define las generalidades, tales como sus antecedentes, planteamiento del problema, justificación y los objetivos general y específicos. La segunda parte establece los conceptos teóricos necesarios para el posterior desarrollo del proyecto, relacionado con el modelo CMMi - SERVICE. En la tercera parte se detalla las metas y prácticas específicas de las 24 áreas de proceso de modelo CMMi – SERVICE, además de especificar los artefactos requeridos que permiten cerrar los GAPS, cuando las prácticas específicas no se gestionan. La cuarta parte describe 82 artefactos genéricos que permiten el cierre de GAPS y son aplicables a las empresas prestadoras de servicios. La quinta parte presenta la evaluación, identificación y descripción de los artefactos requeridos que permitan el cierre de GAPS (brechas) para el caso de estudio: CACPECO Cooperativa de Ahorro y Crédito. Finalmente, la parte sexta del proyecto detalla las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

Palabras claves:

- **CMMi – SERVICE**
- **ARTEFACTO**
- **GAPS**
- **METAS Y PRÁCTICAS ESPECÍFICAS**

ABSTRACT

The main purpose of this project is to describe the required artifacts that allow the closure of GAPS (gaps) after the measurement of the CMMi - SERVICE quality maturity level to service companies with a Quality Management System, through detailing the goals and specific practices of the model, and in them, specify required artifacts, that allow closing the GAPS (gaps) and in this way allow companies to comply with the management of the specific practices and goals, which are necessary to develop a company with more mature processes . In the first part of the project the generalities are defined, such as its background, problem statement, justification and the general and specific objectives. The second part establishes the theoretical concepts necessary for the subsequent development of the project, related to the CMMi - SERVICE model. In the third part, the specific goals and practices of the 24 CMMi - SERVICE model process areas are detailed, in addition to specifying the required artifacts that allow GAPS to be closed, when specific practices are not managed. The fourth part describes 82 generic artifacts that allow the closure of GAPS and are applicable to service providers. In the fifth part the evaluation, identification and description of the required artifacts are presented which allow the closure of GAPS (gaps) for the case study: CACPECO Cooperativa de Ahorro y Crédito. Finally, the sixth part of the project details the conclusions and recommendations of the work.

Keywords:

- **CMMi – SERVICE**
- **ARTIFACT**
- **GAPS**
- **SPECIFIC GOALS AND PRACTICES**