

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA**
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INFORMÁTICA**

TESIS

***Evaluación Del Proceso De Calidad En el Área De Tecnología De
La Información De La Empresa Hermes Transportes Blindados***

PRESENTADO POR:

SALAZAR FLORES, BETZABÉ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INFORMÁTICO

ASESOR:

ING. MEYHUAY FIDEL, JUAN CARLOS

HUACHO – PERÚ

2016

RESUMEN

Esta investigación tuvo como **Objetivo:** Diagnosticar el proceso de Aseguramiento de la calidad de software en el área de tecnología de la información de la empresa Hermes Transportes Blindados SAC. El **Método** usado para este trabajo de investigación bajo un enfoque no experimental es: TRANSECCIONAL DESCRIPTIVO, con una muestra de 26 analistas que laboran en el área de Tecnología de la Información, seleccionados mediante el muestreo probabilístico. Para el desarrollo de la investigación se usó dos listas de chequeo con base en la Norma ISO 9001:2008 y TMMi nivel 2, y el resultado obtenido de satisfacción de usuario realizado por anualmente por la empresa. Obteniendo como Resultado; que el área de Tecnología de la Información de la empresa Hermes Transportes Blindados SAC, cumple parcialmente con los pasos establecidos por la norma ISO 9001:2008 y que el proceso de pruebas de software aun no llega al nivel 2 el modelo TMMi. En **Conclusión;** El proceso de Aseguramiento de la calidad de software en el área de tecnología de la información de la empresa Hermes Transportes Blindados SAC. Aun no es un proceso gestionado, pero gracias al enfoque de Proceso Gestionado de Calidad, en los procesos operativos, que adopta la empresa después de su certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2008, se puede decir que es un proceso de pruebas de software ordenado y estable.

Palabras clave: Calidad de Software, ISO 9001:2008, TMMi nivel 2, Proceso Gestionado de Calidad, ISTQB