

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Modelo de evaluación de calidad en uso basado en la ISO
25022 para un sistema de información de Gestión del Talento
Humano**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autor:

Bach. Burgos Robles Leandro Jair

Asesor:

M.Sc. Fredy Abel Huanca Torres

Lima, Agosto de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Fredy Abel Huanca Torres, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MODELO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN USO BASADO EN LA ISO/IEC 25022 PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO”** del autor Bach. Leandro Jair Burgos Robles tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de agosto del año 2023



M.Sc. Fredy Abel Huanca Torres

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los **10** día(s) del mes de **julio** del año 2023 siendo **las 15:00 horas**, se reunieron en modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: **Dra. Erika Inés Acuña Salinas**, el secretario: **Mg. Geraldine Verónica Alvizuri Llerena**, y los demás miembros: **Mg. Nemias Saboya Rios** y el **Ing. Jenson Daniel Chambi Aguilar**, y el asesor, **MSc. Fredy Abel Huanca Torres**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Modelo de evaluación de calidad en uso basado en la ISO 25022 para un sistema de información de gestión del talento humano"

de el(los)/la(las) bachiller/es: a) **LEANDRO JAIR BURGOS ROBLES**

..... b)

conducente a la obtención del título profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**

(Nombre del Título profesional)

con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **LEANDRO JAIR BURGOS ROBLES**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Con nominación de muy bueno	Sobresaliente


Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente
Dra. Erika Inés Acuña
Salinas




Secretario
Mg. Geraldine
Veronica Alvizuri
Llerena

Asesor
MSc. Fredy Abel
Huanca Torres

Miembro
Mg. Nemias Saboya
Rios

Miembro
Ing. Jenson Daniel
Chambi Aguilar



Candidato/a (a)
Leandro Jair Burgos
Robles

Candidato/a (b)

Modelo de evaluación de calidad en uso basado en la ISO 25022 para un sistema de Información de Gestión del Talento Humano

Burgos Robles Leandro Jair¹(0009-0004-0769-5519), Huanca Torres Fredy Abel²
(0000-0001-7645-7144)

¹Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

²Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú

Resumen. La calidad en uso se ha convertido en un punto de interés en los últimos años para la industria del desarrollo de software. A raíz de ello, se ha generado la necesidad de verificar que un producto de software alcance un nivel aceptable de calidad. En la actualidad existen normas ISO relacionadas a la calidad de software para las distintas etapas del ciclo de vida. Para poder evaluar la calidad en uso se utiliza la ISO 25022, en la cual se declara las métricas a aplicar. Este trabajo de investigación busca, mediante un caso de estudio, proponer un modelo de evaluación de calidad en uso basado en la ISO 25022 siguiendo el proceso del ciclo de ingeniería. Con el modelo propuesto se evaluó un sistema de información de gestión del talento humano, obteniendo resultados de las características en el rango: Satisfactorio (Eficacia 88.75%), mientras que las otras están en el rango de Regular (Eficiencia 59.21% y Satisfacción 66.74%). Estos resultados permiten identificar el nivel de calidad en uso por características y de manera general para ayudar en la toma de decisiones de los responsables de desarrollo del software. Con esto se concluye que es posible evaluar la calidad en uso de un Sistema de Información de Gestión del Talento Humano utilizando el modelo diseñado en esta investigación.

Palabras clave: Calidad en Uso, ISO 25022, Calidad de Software, WebQEM.

1 Introducción

En las últimas décadas, la globalización ha permitido el desarrollo de muchas organizaciones, las cuales compiten por la preferencia de los clientes y tienen como diferenciador principal a la calidad de sus productos o servicios. Su relevancia radica en que busca cubrir las expectativas y aumentar la satisfacción general del cliente, considerando la disminución de costos y la optimización de recursos [1]. Para lograr estas metas, la informática juega un papel importante al momento de buscar herramientas digitales que puedan facilitar la gestión de actividades y la toma de decisiones. Debido a esta necesidad ha surgido la alta demanda de los sistemas de información como una herramienta para optimizar los procesos establecidos en una organización [2]. Esto ha motivado a que diferentes empresas e investigadores propongan métodos, guías,