

RESUMEN

El propósito del presente proyecto es desarrollar una herramienta de medición del nivel de madurez de calidad CMMi – SERVICE a empresas de servicios con un Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la verificación del cumplimiento de metas y prácticas específicas, que permitan cuantificar porcentualmente los cinco niveles de madurez de calidad de la empresa y de esta manera conocer el estado actual de sus procesos, para identificar áreas y proyectos de mejora. 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 fundamenta la metodología CMMi – SERVICE con sus respectivas áreas de proceso además de sus metas y prácticas específicas, donde se establece el uso de interrogantes para verificar su cumplimiento. La cuarta parte desarrolla la herramienta de medición del nivel de madurez de calidad CMMi – SERVICE a empresas de servicios con un Sistema de Gestión de Calidad a través de Microsoft Excel, la cual permite determinar conocer el porcentaje de madurez de calidad por cada uno de los cinco niveles del modelo, para su validación se empleó la herramienta en una empresa ficticia llamada Empresa de servicios ABC. Finalmente, la parte quinta del proyecto detalla las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

Palabras claves:

- **CMMi – SERVICE**
- **NIVEL DE MADUREZ**
- **ÁREA DE PROCESO**
- **METAS Y PRÁCTICAS ESPECÍFICAS**

ABSTRACT

The purpose of this project is to develop a CMMi - SERVICE quality maturity level measurement tool for service companies with a Quality Management System, by means of the verification of compliance with specific goals and practices, which allow to quantify percentage of five maturity levels of quality of the company and in this way to know the current state of their processes, to identify areas and improvement projects. So, the first part of the project defines the generalities, such as their background, problem statement, justification and the general and specific objectives. Then, the second part establishes the necessary theoretical concepts for the subsequent development of the project, related to the CMMi - SERVICE model. Afterwards, the third part is based on the CMMi - SERVICE methodology with its respective process areas, in addition to its specific goals and practices, where the use of questions is established to verify compliance. The fourth part develops the CMMi - SERVICE quality maturity level measurement tool for service companies with a Quality Management System through Microsoft Excel, which allows to determine the percentage of maturity of quality for each one of the five levels of the model, for its validation the tool was used in a fictitious company called ABC Services Company. Finally, the fifth part of the project details the conclusions and recommendations of the work.

Key words:

- **CMMi – SERVICE**
- **MATURITY LEVEL**
- **PROCESS AREA**
- **GOALS AND SPECIFIC PRACTICES**