

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**EL PROCESO TESTING Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA ENTREGA DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS EN EL  
BANCO SCOTIABANK, LIMA - 2017**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTORES:**

CANALES TRUJILLO, PIERINA PATRICIA.  
MATOS LORENZO, ALLISON MILAGROS.

**ASESOR:**

MG. CARLOS ALBERTO BRUNO ROMERO

**C.I.P. 24366**

**Huacho, Perú**

**2018**

## Proceso Testing y la Satisfacción del Usuario en la entrega de productos informáticos en el Banco Scotiabank, Lima – 2017.

The Testing Process and User Satisfaction in the delivery of computer products at the Scotiabank Bank, Lima - 2017.

Pierina Patricia Canales Trujillo<sup>1</sup>, Allison Milagros Matos Lorenzo<sup>1</sup>.

### RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo principal fue determinar si existe relación entre el Proceso Testing y la satisfacción del usuario en la entrega de productos informáticos en el banco Scotiabank, Lima - 2017. **Métodos:** El diseño de la investigación es no experimental en su variante correlacional y de tipo aplicada. El enfoque de la investigación es cuantitativo y el método deductivo. La población es de 420 usuarios internos de Scotiabank Perú y la muestra fue de 201 usuarios. **Resultados.** La correlación entre las variables Proceso Testing y Satisfacción del Usuario es muy alta y directa con un coeficiente de correlación  $R= 97,5\%$  según especificaciones de la escala de correlación a un nivel de significancia de 1%. **Conclusiones.** Se demostró que existe relación entre el Proceso Testing y la Satisfacción del Usuario en la entrega de productos informáticos en el banco Scotiabank, Lima - 2017.

**Palabras claves:** proceso testing, satisfacción del usuario.

### ABSTRACT

**Objective:** The main objective was to determine if there is a relationship between the Testing Process and user satisfaction in the delivery of computer products at the Scotiabank bank, Lima - 2017. **Methods:** The research design is non-experimental in its correlation variant and of applied. The focus of the research is quantitative and the deductive method. The population is 420 internal users of Scotiabank Peru and the sample was 201 users. **Results.** The correlation between the variables Testing Process and User Satisfaction is very high and direct with a correlation coefficient  $R = 97.5\%$  according to the requirements of the correlation scale at a level of significance of 1%. **Conclusions.** It was demonstrated that there is a relationship between the Testing Process and User Satisfaction in the delivery of computer products in the Scotiabank bank, Lima - 2017.

**Keywords:** testing process, user satisfaction.

---

<sup>1</sup>Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.