# REFERENCIAS

Albrecht, K. (1996). Gerencia del Servicio. Editorial Legis. Colombia.  
American Society for Quality. Recuperado de <http://asq.org/index.aspx>

Arias, G. (1999). El proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. Caracas.

Ballestrini, M. (2001). Como se elabora el proyecto de investigación. Consultoras Asociadas. Caracas.

Baskerville, R. (1999). Investigating Information Systems with Action Research. Communications of the Association for Information Systems. Vol. 2, 19, pp. 1-32. Recuperado de: http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF9930/v12/undervisningsmateriale/Baskerville-1999-IS-Action-Research.pdf

Boehm, B. (1987). Improving software productivity. IEEE Computer, 20(9), 43-57. Recuperado de: <http://csse.usc.edu/csse/techrpts/1987/usccse87-502/usccse87-502.pdf>

Boehm, B. (1987). **Improving software productivity**. IEEE Computer, 20(9), 43-57. Recuperado de: http://csse.usc.edu/csse/techrpts/1987/usccse87-502/usccse87-502.pdf

ISO 9126 (1991) **Information Technology Software Quality Evaluation Characteristics**. Ginebra, Suiza.

Mishra, D., y Mishra, A. (2007). **Efficient software review process for small and medium enterprises**. IET Software, 1, 132-142. Recuperado de: http://ieeeexplore.com/xpl/articledetails.jsp?tp=&arnumber=4293261&querytext%3defficient+software+review+process+for+small+and+medium+enterprises

National Institute Of Standards And Technology (NIST). (2002). **Software errors cost U.S. economy $59.5billion annually**. Recuperado de: http://www.nist.gov/director/planning/upload/report02-3.pdf

Piattini, M. (2003). **Calidad en el desarrollo y mantenimiento del software**, RA-MA Editorial, Madrid. Recuperado de: http://books.google.es/books/about/Calidad\_en\_el\_desarrollo\_y\_mantenimiento.html?hl=es&id=gcXwAQAACAAJ

Pino, F., Garcia, F., Ruiz, F., y Piattini, M.(2006) **Adaptación de las Normas ISO/IEC 12207:2002 e ISO/IEC 15504:2003 para la Evaluación de la Madurez de Procesos Software en Países en Desarrollo.** IEEE LATIN AMERICA TRANSACTIONS, VOL. 4, NO. 2. Recuperado de: http://www.ewh.ieee.org/reg/9/etrans/ieee/issues/vol04/vol4issue2April2006/4TLA2\_04Pino.pdf

CEOE-CEPYME (2004). Recuperado de <http://www.ceoecant.es/documentosvarios/calidadtotal>.

Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de investigación social. Mcgraw Hill. España. Recuperado de: https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf.

Cuevas, S. S., & Leal, A. C. (2014). Estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos: un caso de estudio. Computación Y Sistemas, 18(2), 375–389. Recuperado de: http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=61531305011.

Deming, E. (1982). “Quality, productivity and competitive position”.  
Universidad de Cambridge, EE.UU.

Diaz, C. (2008). Plan de la calidad para la mejora del desarrollo de software. Tesis de Postgrado en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR4822.pdf

Finol y Nava (1992). Procesos y productos en la investigación documental. Editorial de la Universidad del Zulia. Venezuela.

Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Edición Red Tercer Milenio. Mexico. Recuperado de: <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf>

Grady, R.; Caswell, D. (1987). Software Metrics: Establishing a Company-Wide Progrm, Prenticce-Hall.

Hurtado, J., (2000). Metodología de la investigación holística. IUTP. Sypal. CaracasMARTINEZ B., C. (1998). Estadística y muestreo. Ecoediciones. Colombia.

IEEE Standard 610.12 (1990), Computer Dictionary. Nueva York. Recuperado de http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/TIES462/Materiaalit/IEEE\_SoftwareEngGlossary.pdf

ISO 8402 (1995) Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=20115>

ISO 9000 (2005) Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\_9000\_2005.pdf

ISO 90003 (2004). Software Engineering – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software. Recuperado de https://law.resource.org/pub/in/bis/S04/is.iso.iec.90003.2004.pdf

ISO 9001 (2008) Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, suministro y mantenimiento de soportes lógicos. Recuperado de: <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

ISO 9126 (1991) Information Technology Software Quality Evaluation Characteristics. Ginebra, Suiza.

# Juran, J. (1989). Juran on Leadership for Quality. Free Press .

Kitchenham, B. (1997), DESMET. A method for evaluating Software Engineering methods and tools. Computing & Control Engineering Journal: 8(3), 120 – 126. Recuperado de: <http://www.inf.utfsm.cl/~visconti/iswav/desmet.pdf>

McCall, J.; Richards, P.; Walters, G.(1977). Factors in Software Quality. Volumen I, Final Tech Report. New York.

Mishra, D., Mishra, A. (2007). Efficient software review process for small and medium enterprises. IET Software, 1, 132-142. Recuperado de: http://ieeeexplore.com/xpl/articledetails.jsp?tp=&arnumber=4293261&querytext%3defficient+software+review+process+for+small+and+medium+enterprises

Morles, Víctor. (1994). Planeamiento y análisis de investigaciones. Eldorado Ediciones. Caracas. Venezuela.

National Institute Of Standards And Technology (NIST). (2002). Software errors cost U.S. economy $59.5billion annually. Recuperado de: http://www.nist.gov/director/planning/upload/report02-3.pdf

Pasini, A. C., Esponda, S., Bertone, R. A., & Pesado, P. (2008). Aseguramiento de Calidad en PYMES que desarrollan software. XIV Congreso Argentino de Ciencias de La Computación. Recuperado de http://hdl.handle.net/10915/21932.

Perez, J.; Velasco. (1994). Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total. ESIC Editorial. España. Recuperado de https://books.google.co.ve/books?id=2ibhVMNE\_EgC&dq=El+objetivo+del+Aseguramiento+de+la+Calidad+es+dar+confianza+a+la+Direcci%C3%B3n+y+al+cliente+de+que+se+respetar%C3%A1n+sus+especificaciones+y+requisitos+a+trav%C3%A9s+del+uso+de+procesos+controlados.&source=gbs\_navlinks\_s

Pérez, M., Rojas, T.; Mendoza, L. y Grimán, A. (2004). LISI: A Systemic Methodological Framework“for IS Research”. AMCIS 2004. New York.

Piattini, M. (2003). Calidad en el desarrollo y mantenimiento del software, RA-MA Editorial, Madrid. Recuperado de: http://books.google.es/books/about/Calidad\_en\_el\_desarrollo\_y\_mantenimiento.html?hl=es&id=gcXwAQAACAAJ

Pressman, R.(2005), Ingeniería del software: un enfoque práctico. McGraw-Hiil. México. Recuperado de http://alelopj.weebly.com/uploads/9/3/6/4/936494/roger\_pressman-ingeniera\_del\_software-v\_ed-cap1.pdf

Rivero, M., Montilva, J., Barrios, J., Murua, M, Granados, G. (2009). Un análisis del desarrollo de software en empresas venezolanas. Seventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, “energy and technology for the Americas: education, innovation, technology and practice”. Venezuela. Recuperado de: http://www.laccei.org/laccei2009-venezuela/p214.pdf

Sabino, C. (2000). El proceso de la Investigacion. Panapo. Caracas. Recuperado de: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\_carlos-sabino.pdf

Sanchez, A., Romer, E., Zúñiga, R. (2001) Proyecto Mejorando la Copetitividad del Cluster de Software en Venezuela: Diagnostico y Benchamarking. Instituto Centroamericano de Administracion de Empresas INCAE. Recuperado de http://www.cid.harvard.edu/archive/andes/documents/workingpapers/microfoundations/it\_venezuela/diagnostico\_software\_venezuela.pdf

Sommerville, I. (2011). Software engineering (9th ed). Addison-Wesley. Estados Unidos. Recuperado de http://tsime.uz.ac.zw/claroline/backends/download.php/U29mdHdhcmVfRW5naW5lZXJpbmdfOXRoX0VkaXRpb24ucGRm?cidReset=true&cidReq=CT210.

Susman, G.; Evered, R. (1978). An Assessment of the Scientific Merits of Action Research. Administrative Science Quarterly, (23), 1978, pp. 582-603.

Tamayo y Tamayo, M. (1988). El proceso de Investigación Científica. México. Limusa Noriega Editores.

Tokar, R., Mankeforts, S. (2003). A survey on testing and reuse. The proceedings of the IEEE International Conference On Software – science, technology and engineering, pp 164-173, Israel. IEEE Computer Society. Recuperado de: http://www.torkar.se/resources/a-survey-on-testing-and-reuse.pdf

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2002). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Yaber, G.; Valerino, E. (2006). Clasificación, organización y gestión de la investigación en los postgrados de administración y gerencia. Venezuela: Grupo de Creatividad y Productividad. Universidad Simón Bolívar.