

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO



**MAESTRÍA EN CIENCIAS EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y
COMPUTACIÓN**

Tesis

**“EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN (TIC) COMO ESTRATEGIA PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA”**

PRESENTADO POR:

FRANZ ALAÍN SÁNCHEZ TORRES

**Para optar el grado de Maestro en Ciencias en Ingeniería de Sistemas y
Computación**

Asesor de tesis: Dr. Maximiliano Carnero Andía

**LIMA - PERÚ
2020**

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló en función a la influencia que tiene la utilización de las tecnologías de información y comunicación como herramientas estratégicas para mejorar la calidad de atención que se brinda en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, en las cuales se encuentra una nueva gestión que tiene la voluntad y empeño para realizar cambios constructivos, a fin de mejorar los servicios que se prestan allí.

Para la demostración del objeto en estudio, se realizó una evaluación por encuesta a los usuarios que visitan a la Entidad para ser atendidos; las respuestas obtenidas fueron procesadas a nivel estadístico, con una probabilidad del 95% y un rango de error del 5%.

Los sustentos porcentuales fueron interpretados de acuerdo a los criterios aportados por los usuarios, donde se justificó de manera precisa y específica la razón de los valores en las cuales la muestra enfocó sus respuestas. La contrastación de la hipótesis ayudó a probar la viabilidad y veracidad de los resultados encontrados, que fueron coincidentes con otros sustentos científicos.

En conclusión, este estudio logró demostrar, que la implementación de estas herramientas tecnológicas permite optimizar la calidad de los servicios, lo cual es importante, como parte del logro institucional de la Municipalidad, así como también para el bienestar de la población.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de servicios, optimización, logros institucionales, base de datos.

ABSTRACT

This research was developed based on the influence of the use of information and communication technologies as strategic tools to improve the quality of care provided in the Municipality of San Juan of Miraflores, in which a new management is found. It has the will and commitment to make constructive changes, in order to improve the services that are provided there.

For the demonstration of the object under study, an evaluation was made by survey to the users that visit the Entity to be attended; the answers obtained were processed at a statistical level, with a probability of 95% and an error range of 5%.

Percent livelihoods were interpreted according to the criteria provided by the users, where the reason for the values in which the sample focused its responses was justified and specified. The testing of the hypothesis helped to prove the feasibility and veracity of the results found, which coincided with other scientific underpinnings.

In conclusion, this study demonstrated that the implementation of these technological tools allows optimizing the quality of services, which is important, as part of the institutional achievement of the Municipality, as well as for the well-being of the population.

Keywords: Satisfaction, Quality of services, optimization, institutional achievements, database.