

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**“INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EMERGENTES
PARA MEJORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
EN EL INSTITUTO SUPERIOR BITEC- CHIMBOTE”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESISTAS:

**BACH. JULIO CÉSAR CÉNAS DÁMAZO
BACH. LUIS FLORES SIFUENTES**

ASESOR :

ING. MIRKO MANRIQUE RONCEROS

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
NOVIEMBRE 2012**

RESUMEN

Teniendo en cuenta que la nueva era de la información y comunicación requiere en término de resultados el mejor uso de las actuales tecnologías, siendo el propósito de este estudio integrar las tecnologías de información emergentes que permitan un mejor logro en la satisfacción de los usuarios en el instituto superior Bitec de la ciudad de Chimbote, para lograr esto, se trabajo con una población por 1200 usuarios entre alumnos, padres de familia y profesores que accedieron al servicio de la herramienta tecnológica del campo virtual en los últimos seis meses, y la muestra estuvo constituida por 60 usuarios, 40 varones y 20 mujeres, este estudio tiene un nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido de 5%, con el propósito de lograr los objetivos del trabajo, siendo estos: Recopilar y Organizar la información y requerimientos necesarios para el desarrollo del trabajo, realizar un diagnóstico de la infraestructura tecnológica de la institución, realizar un estudio comparativo de los Sistemas de Gestión de contenidos de aprendizaje, seleccionar los recursos tecnológicos para el desarrollo de la integración de las TIC'S.

Luego de aplicar a la muestra las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos, percibimos cuantitativamente en los resultados, que de su aplicación de la integración de las tecnologías de información emergentes como una herramienta de evaluación tiende a mejorar el grado de satisfacción del servicio a los clientes en el instituto superior Bitec de la ciudad de Chimbote, lo que demuestra que se cumple la hipótesis alternativa por lo tanto se confirma la hipótesis de la investigación, pues se cubre la mayor cantidad de elementos evaluativos relacionados con la evaluación del grado de satisfacción del servicio a los clientes, mostrado en el análisis

cuantitativo de la evaluación de la calidad de servicio en la satisfacción del servicio Web en el campo virtual de la plataforma Moodle, según se muestra en las tablas, gráficos y figuras en el capítulo de resultados, siendo estos comportamientos en las siguientes dimensiones: Rapidez y ordenamiento de la información, calidad y facilidad de funcionamiento, herramientas y componentes.