

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INFORMÁTICA**



**TESIS**

**DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIO PARA  
OPTIMIZAR EL USO DE LA TECNOLOGÍA  
MÓVIL EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA  
CIUDAD DE HUACHO – 2017**

**Para optar el Título Profesional de:  
INGENIERO INFORMÁTICO**

**Autores:**

**GUILLEN PAREDES, JEAN CARLOS.  
COLLANTES RODRÍGUEZ, BENJY MANUEL.**

**Asesor:**

**DR. SOSA PALOMINO, ALCIBIADES FLAMENCIO.  
CIP: 22467**

**HUACHO – PERÚ  
2018**

## **Diseño de un Modelo de Servicio para Optimizar el uso de la Tecnología Móvil en los Adultos Mayores de la Ciudad de Huacho – 2017**

Design of a Service Model to Optimize the use of Mobile Technology in the Elderly of the City of Huacho - 2017

Collantes Rodríguez Benjy Manuel<sup>1</sup>, Guillen Paredes Jean Carlos<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

**Objetivo:** Diseñar un modelo de servicio que optimice el uso de la tecnología móvil en los adultos mayores de la ciudad de Huacho – 2017. **Método:** La población a estudiar en la presente investigación está constituida por los adultos mayores de la ciudad de Huacho, se realizó el método de muestreo probabilístico, el cual es de tipo aleatorio simple. Se determinó el tamaño de la muestra cualitativa utilizando la fórmula de población infinita para estimar una proporción, en donde finalmente se optó por seleccionar una muestra final de 50 elementos **Resultados:** Se elaboró una guía de observación, la cual consiste en 20 preguntas relacionadas con el uso de los dispositivos móviles. Estas preguntas constan de 5 posibles valores elaborados en función a la escala de Likert; dichos valores son: EXCELENTE, BUENO, REGULAR, MALO y PÉSIMO. Los datos obtenidos fueron sometidos bajo la prueba de Wilcoxon, prueba no paramétrica para comparar el rango medio de dos muestras relacionadas, obteniéndose un P valor = 0.000 lo que nos indica que el diseño de modelo de servicio propuesto SI mejora el uso de la tecnología móvil en los adultos mayores de la ciudad de Huacho con un 5% de nivel de significancia **Conclusiones:** Luego de realizada nuestra prueba de hipótesis, se concluye que el presente diseño del modelo de servicio de orientación en tecnología móvil es óptimo para los adultos mayores, además se comprueba también que este diseño logró optimizar la calidad de interacción, la eficiencia y la adaptabilidad con la tecnología móvil.

Palabras clave: Diseño, Servicio, Optimizar, Interacción, Eficiencia, Adaptabilidad.

### **ABSTRACT**

**Objective:** To design a service model that optimizes the use of mobile technology in older adults in the city of Huacho - 2017. **Method:** The population to be studied in this research is constituted by the elderly of the city of Huacho. performed the probabilistic sampling method, which is simple random type. The size of the qualitative sample was determined using the formula of infinite population to estimate a proportion, where finally it was decided to select a final sample of 50 items. **Results:** An observation guide was prepared, which consists of 20 questions related to the use of mobile devices. These questions consist of 5 possible values elaborated according to the Likert scale; These values are: EXCELLENT, GOOD, REGULAR, BAD and LOVING. The obtained data were submitted under the Wilcoxon test, non-parametric test to compare the average range of two related samples, obtaining a P value = 0.000 which indicates that the proposed service model design IF improves the use of mobile technology in the older adults of the city of Huacho with a 5% level of significance **Conclusions:** After our hypothesis test was carried out, we conclude that the present design of the orientation service model in mobile technology is optimal for older adults, In addition, it is also proven that this design managed to optimize the interaction quality, efficiency and adaptability with mobile technology.

Keywords: Design, Service, Optimize, Interaction, Efficiency, Adaptability.

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