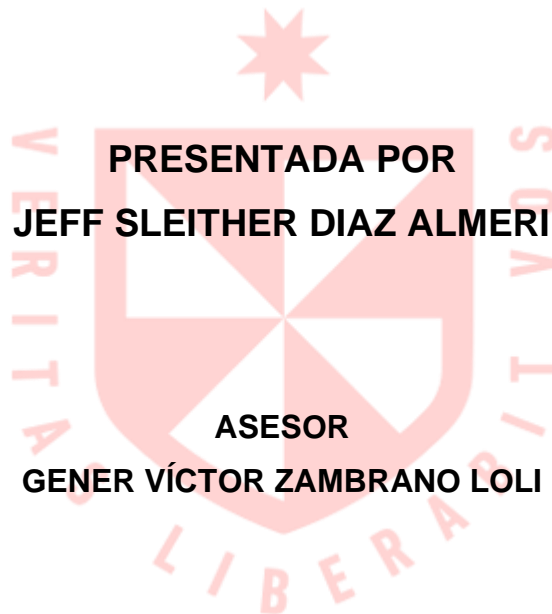


FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

**ESTRATEGIA DE OUTSOURCING DE TICS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES PARA
MEJORAR LA SEGURIDAD, EFICIENCIA OPERATIVA Y
SATISFACCIÓN CIUDADANA**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

LIMA – PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Estrategia de outsourcing de TICs en la
Municipalidad Distrital de Miraflores par
a mejorar la seguri**

AUTOR

Jeff Sleither Diaz Almerí

RECUENTO DE PALABRAS

17747 Words

RECUENTO DE CARACTERES

102650 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

123 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

14.3MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 19, 2024 10:45 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 19, 2024 10:47 AM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Biblioteca FIA

Patricia Aurora Rodríguez Toledo
Bibliotecóloga

Resumen

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia profesional presenta la implementación de un proyecto de outsourcing de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la Municipalidad Distrital de Miraflores (en adelante, denominada la Municipalidad), con el propósito de mejorar la seguridad de la infraestructura tecnológica, incrementar la eficiencia operativa y elevar la satisfacción ciudadana a través de servicios públicos digitales más accesibles y confiables. La iniciativa abordó problemáticas críticas como la vulnerabilidad de los sistemas ante ciberataques y la obsolescencia de la infraestructura tecnológica, lo que afectaba la calidad de los servicios municipales.

El proyecto se estructuró en varias fases, desde la recopilación de requisitos y el diseño de la arquitectura tecnológica hasta la implementación de soluciones avanzadas de seguridad, como la protección contra ataques DDoS, y la modernización de la red LAN/WAN. Además, se implementó un respaldo de los servidores en la nube y se optimizaron los procesos internos de la municipalidad. La capacitación del personal interno fue un componente esencial para garantizar la sostenibilidad de las soluciones implementadas.

Como resultado, la municipalidad logró una infraestructura tecnológica más robusta y segura, lo que permitió reducir los riesgos de ciberseguridad y mejorar la operación de los servicios públicos. La satisfacción de los ciudadanos aumentó gracias a la mejora en la calidad y rapidez de los servicios digitales. Este proyecto demuestra la efectividad del outsourcing de TICs como estrategia para enfrentar los retos tecnológicos en el sector público, asegurando tanto la continuidad operativa como la seguridad de los sistemas.

Palabras clave: outsourcing de TICs; seguridad de la información; infraestructura tecnológica; eficiencia operativa; servicios municipales.

ABSTRACT

This professional sufficiency project presents the implementation of an Information and Communication Technology (ICT) outsourcing initiative at the District Municipality of Miraflores (hereinafter referred to as the Municipality), aimed at enhancing the security of technological infrastructure, increasing operational efficiency, and raising citizen satisfaction through more accessible and reliable digital public services. The initiative addressed critical issues such as system vulnerability to cyberattacks and the obsolescence of technological infrastructure, which impacted the quality of municipal services.

The project was structured in several phases, from requirements gathering and technological architecture design to the implementation of advanced security solutions, such as protection against DDoS attacks, and the modernization of the LAN/WAN network. Additionally, cloud-based server backups were implemented, and internal processes within the municipality were optimized. Training of internal staff was an essential component to ensure the sustainability of the implemented solutions.

As a result, the municipality achieved a more robust and secure technological infrastructure, which helped reduce cybersecurity risks and improve the operation of public services. Citizen satisfaction increased due to improvements in the quality and speed of digital services. This project demonstrates the effectiveness of ICT outsourcing as a strategy for addressing technological challenges in the public sector, ensuring both operational continuity and system security.

Keywords: ICT outsourcing; information security; technological infrastructure; operational efficiency; municipal services.