

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Propuesta de mejora de un centro de datos virtual para
mejorar los servicios del área de Tecnología de la
Información en Mapfre Perú, 2022”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Ing. Gil Izurraga, Jose Edu

Docente Guía:

Mg. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman,
AUTORIZA a **Jose Edu Gil Izurraga** a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

16 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 19 de diciembre 2022

Firma:



DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi familia que conforman: Mis padres, mi esposa y mi hijo que están día a día apoyándome en cada etapa de mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los profesores de la Escuela de Neumann por las enseñanzas brindada en cada curso para que nosotros podamos seguir adelante en el mundo laboral con nuevas ideas a nivel gerencial.

Contenido

CAPITULO I.....	12
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
1.1 Título del tema.....	13
1.2 Planteamiento del problema	13
1.3 Objetivo de la Investigación.....	14
1.4 Metodología.....	14
1.5 Justificación.....	15
1.6 Definiciones	16
1.7 Alcance y limitaciones.....	17
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO.....	19
2.1 Conceptualización de las variables	20
2.1.1. Centro de datos	20
2.1.2. Servicios de Tecnología de la Información	24
2.2 Importancia de las variables	29
2.3 Análisis Comparativo	33
2.4 Análisis critico	35
CAPITULO III.....	36
MARCO REFERENCIAL.....	36
3.1 Reseña Histórica.....	37
3.2 Filosofía Organizacional	39
3.3 Diseño Organizacional	39
3.4 Productos y/o Servicios.....	42
3.5 Diagnostico Organizacional.....	44
3.6 Análisis Critico.....	46
CAPITULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1 Diagnostico	48
4.2 Propuesta de Mejora	57
4.3 Mecanismos de Control.....	61
4.4 Estimación de la Inversión	62

CAPITULO V	63
SUGERENCIAS.....	63
BIBLIOGRAFIA.....	66
ANEXO	70

Índice de Tablas

Tabla 1. Tecnicas.....	15
Tabla 2. Instrumentos.....	15
Tabla 3. Análisis Comparativo de tipos de Nubes	33
Tabla 4. Análisis comparativo de Virtualizadores.....	33
Tabla 5. Análisis comparativo de Sistemas Operativos	34
Tabla 6. Personal a entrevistar	49

Índice de Figuras

Figura 1. Empresas del Grupo Mapfre	37
Figura 2. Organigrama de Mapfre Perú	40
Figura 3. Organigrama de Mapfre Perú – Tecnología de la Información	40
Figura 4. Planes de Windows	58
Figura 5. Planes de Linux	59
Figura 6. Compra online de Soat.....	59
Figura 7. Seguros de Viajes	60
Figura 8. Seguro Vehicular	60
Figura 9. OIM – Intranet de Mapfre.....	61

Resumen

La empresa Mapfre Perú, tiene varios años posicionándose en unos de los primeros lugares en ser la aseguradora más importante del país, pero tiene un déficit en sus sistemas por ello la presente investigación se demuestra una propuesta de mejora presentada para Mapfre Perú en realizar una migración progresiva de servicios críticos basado en cloud computing. Hoy en día se escucha mucho la palabra cloud computing (computación en la nube). Para poder contar con esa tecnología que actualmente tienen las grandes empresas es poder mapear bien la problemática y dar una solución que gire a 360. Mapfre Perú es una empresa de seguros a nivel mundial que actualmente tiene un déficit en sus plataformas a cara al cliente ya que son caídas de servicio de inoperatividad que se pierden ventas y/o malestar en los clientes afiliados a una póliza. Por ello se plantea en una propuesta de migración de servicios a cloud computing, esta tecnología no es más que poner nuestra información en servidores de alta gama con un proveedor capacitado en tecnología que nos garantice 24/7 los 365 días un 99.9 % de operatividad, ya que se firmara un SLA (Acuerdo de nivel de servicios) con el proveedor posterior a este primera propuesta se procederá paulatinamente los demás servicios y así reducir la inoperatividad de los servicios y solo Mapfre Perú se centrará en su Core de negocio que es la pólizas de seguros

Palabras Claves: Data center, Seguridad Informática, SSLA, Sistemas Operativos, Cloud Computing, Tecnología de la Información, Gestión de TI.

Introducción

El propósito de esta investigación es migrar los servicios críticos hacia la nube de una compañía de tecnología y tener la seguridad que va estar 24/7 y no estar obsoletos en infraestructura y reducir los costos del mismo, por ello se implementa en una metodología de infraestructura y redes que es la famosa PPDIO que esta orientado a trazar los objetivos que cumplan a carta cabal.

Por lo tanto, esto con lleva a cinco capítulos, que durante el desarrollo de la investigación se muestran las problemáticas de la compañía Mapfre Perú. El primer capítulo es sobre los antecedentes que describimos la situación problemática que promovió la investigación con objetivos, justificación y desarrollo de la metodología.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico de conceptos que permiten entender la problemática y evaluarlo con diferentes puntos de vistas de otros investigadores.

El tercer capítulo es para conocer más a profundidad de la compañía Mapfre Perú sobre los servicios que ofrece y como está constituido su diagrama del área de Tecnología de la Información.

El capítulo 4 es mostrar la propuesta con la finalidad de demostrar que es viable este proyecto y así a futuro poder implementarlo.

Y en el último capítulo es poder dar nuestras conclusiones y recomendación del trabajo de investigación.

Según la información recopilada en función a los bancos de preguntas que se realizó a cada miembro líder del área de tecnología de la información coincidieron en realizar esta mejora en la infraestructura.

La finalidad de esta mejora es poder disminuir las constantes caídas de servicio que a cara del cliente nos da mala imagen y adicional con esta mejora

reduciremos en costos de hardware, licenciamiento, espacio físico y sobre todo seguridad de la información e informática.

La conclusión que he llegado como investigador es que en esta era digital casi el 90% de empresas nacionales y/o multinacionales están tercerizando sus servicios para que así solo se centren en su Core de negocio y dejar lo otro a los especialistas.