

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Propuesta de un plan de mejora en la gestión de cambios en tecnologías de la información del Banco Finca, Ecuador 2022”

Trabajo de Investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en

Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Burgos Coronel Adriana Estefanny

Bach. Herrera González Paul

Docente Director:

Mg. Julissa Vargas Fuentes

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, Burgos Coronel Adriana Estefanny 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:

12 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 22 de diciembre 2022

Firma:



Índice

Resumen.....	7
Abstract	8
Introducción	9
Capítulo I: Antecedentes De Estudio	11
Título del Tema	11
Planteamiento del Problema	11
Objetivos de la Investigación.....	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12
Metodología	12
Tipo y Diseño de Investigación.....	12
Técnicas e Instrumentos de Investigación	13
Justificación.....	13
Principales definiciones	14
Cobit	14
Benchmarking	14
Metas y métricas	14
Metas de Actividades.....	14
Aplicaciones	14
Información.....	14
Infraestructura	14
Gestión de Cambios.....	15

Alcances y Limitaciones	15
Capítulo II: Marco Teórico	16
Bases Teóricas de las Variables y/o Tópicos	16
Administración de Cambios en TI.....	21
Conceptualización.....	24
Administración de Cambios	24
Objetivos de la Administración de Cambios.....	24
Alcance de la Gestión de Cambios.....	25
Los Cambios Deben Ser Registrados	25
Los Cambios Deben Ser Evaluados.....	25
Los Cambios Deben Ser Autorizados	25
Clasificación Según la Prioridad	26
Todo Cambio Será Planificado	26
Todo Cambio Será Probado	26
Administrar el Cierre del Cambio.....	26
Capítulo III: Marco Referencial.....	27
Reseña Histórica.....	27
Filosofía Organizacional	28
Misión	28
Visión	28
Valores.....	28
Alcance De La Organización	28
Diseño Organizacional.....	28

Productos y/o Servicios	29
Créditos	29
Ahorros	29
Otros Servicios	30
Diagnóstico Organizacional.....	30
Fortalezas.....	30
Oportunidades.....	30
Debilidades.....	30
Amenazas.....	30
Capítulo IV: Resultados	32
Marco Metodológico.....	32
Presentación de Resultados.....	32
Diagnóstico	40
Diseño de la Mejora.....	40
Mecanismos de Control.....	47
Presupuesto de la Inversión.....	50
Conclusiones	55
Bibliografía	57

Índice de figuras

Figura 1 Administración de la Información.....	18
Figura 2 Áreas de Enfoque del Gobierno de TI	19
Figura 3 Gestión de los Recursos de TI para Entregar Metas de TI.....	20
Figura 4 Adquirir Recursos de TI	21
Figura 5 Métricas de la Gestión de Cambios.....	23
Figura 6 Organigrama.....	29
Figura 7 Nivel de conocimiento sobre el proceso de gestión de cambios TI.....	33
Figura 8 ¿Se debe automatizar el proceso de gestión de cambios TI?.....	34
Figura 9 Importancia de la automatización de la gestión del cambio	36
Figura 10 Automatizar la gestión del cambio para mejorar los servicios.....	37
Figura 11 Evaluación de los resultados de automatizar la gestión de cambios .	39
Figura 12 Ingreso de solicitud en la herramienta administrativa	41
Figura 13 Requerimientos funcionales parte #1	42
Figura 14 Requerimientos funcionales parte #2	43
Figura 15 Requerimientos funcionales parte #3.....	44
Figura 16 Requerimientos funcionales parte #4	45
Figura 17 Flujo del proceso de la gestión de cambios.....	46

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de conocimiento sobre el proceso de gestión de cambios TI	33
Tabla 2	¿Se debe automatizar el proceso de gestión de cambios TI?	34
Tabla 3	Importancia de la automatización de la gestión del cambio	35
Tabla 4	Automatizar la gestión del cambio para mejorar los servicios	37
Tabla 5	Evaluación de los resultados de automatizar la gestión de cambios.....	38
Tabla 6	Métricas – Proceso de Gestión de Cambios.....	47
Tabla 7	Presupuesto de la inversión	50

Resumen

En esta institución existe un proceso muy importante que se lleva de manera manual, en este trabajo se sugiere la mejora y se propone la automatización del proceso de Gestión de Cambios de Hardware y Software en el área de tecnología, para lo cual utilizamos como referencia el marco teórico COBIT que se lo utiliza en el gobierno de TI, e ITIL que es una metodología de gestión para la atención en los servicios de TI, los cuales nos sirven de guía para la mejora sugerida, se ha realizado una encuesta al personal interno para conocer si estarían de acuerdo con la automatización del proceso, el resultado del mismo es que sería ideal para los procesos tan importantes como son enviar al ambiente productivo todo cambio de Hardware y Software. Es importante cambiar los procesos y seguir lo que nos indica COBIT e ITIL con el fin de implementar todos los controles a los mencionados cambios, los mismos que deben contar con toda la calidad, integridad, disponibilidad, efectividad, seguridad, confiabilidad, eficiencia y eficacia al momento de estar en producción y así que los cambios pasen completamente limpios sin opción a reverso, de todo esto que se ha indicado depende mucho la imagen que la entidad da al público en general al tener los servicios siempre disponibles. Se cuenta con indicadores para el control de la gestión de cambios y que la alta gerencia pueda tener de primera mano esta información para la toma de decisiones, con lo cual se apoya en el Gobierno de TI para su gestión.

Palabras Claves: Cobit, Itil, Gestión de Cambios, Hardware, Software

Abstract

In this institution there is a very important process that is carried out manually, in this work the improvement is suggested and the automation of the Hardware and Software Change Management process in the technology area is proposed, for which we use the COBIT theoretical framework that It is used in IT governance, and ITIL, which is a management methodology for IT services, which serve as a guide for the suggested improvement, a survey of internal personnel has been carried out to find out if they would agree according to the automation of the process, the result of the same It is that it would be ideal for processes as important as sending all changes to Hardware and Software to the productive environment. It is important to change the processes and follow what COBIT and ITIL indicate in order to implement all the controls to the aforementioned changes, the same as They must have all the quality, integrity, availability, effectiveness, security, reliability, efficiency and effectiveness at the time of being in production and so that the changes pass completely clean without the option to reverse, the image depends a lot on all of this that has been indicated. That entity gives to the general public by having the services always available. There are indicators for the control of change management and that senior management can have this information first hand for decision making, with which it relies on IT Governance for its management.

Keywords: Cobit, Itil, Change Management, Hardware, Software

Introducción

Debido a la importancia que representa el proceso de Gestión de Cambios y todas las actividades que con lleva para ejecutar cambios a producción de Hardware y Software, y que actualmente en la institución se lo tiene implementado de manera manual, realizando una revisión de la normativa de la Superintendencia de bancos nos obliga a innovar en tecnología y contar con una plataforma de calidad, que sea integra, disponible, efectiva, segura, confiable, eficaz y eficiente.

Por tal motivo es importante y necesario realizar la automatización del proceso mencionado, a continuación vamos a mencionar una rápida introducción lo que se tratara en cada capítulo:

Capítulo 1.- En este capítulo de los antecedentes del problema en donde se hace una breve explicación del porqué se encuentra vigente la necesidad de una mejora para este proceso. Se da a conocer el titulo el trabajo, se revisan los objetivos generales y específicos, la metodología a utilizar y la justificación, las principales definiciones, más los alcances, en conclusión este capítulo es el inicial donde se plasman las ideas de la solución al problema o necesidad presentada

Capítulo 2.- en el marco teórico revisamos todas las bases teóricas, conceptos con los cuales podemos realizar la investigación y plantear las soluciones del problema al cual le vamos a dar solución.

Capítulo 3.- en el marco referencial revisamos todo sobre la institución, como la reseña histórica, misión, visión, valores, diseño organizacional, los productos y servicios que ofrece y se plantea un FODA de la empresa

Capítulo 4.- Llamado capítulo de los resultados, aquí se trata el marco metodológico que se utiliza, la presentación de los resultados de las encuestas realizadas, que nos permite dar el diagnóstico y diseño de la mejora en flujos, también están implementados las métricas de control de la gestión de cambios que ayudaran al control de la alta gerencia, se revisa el presupuesto de la solución planteada.

Capítulo 5.- Es el capítulo de las sugerencias y conclusiones en donde nos indican si aplica o no implementar la solución.

Con lo cual los invitamos a revisar esta propuesta de mejora para automatizar el proceso de gestión de cambios en hardware y software cuando pasan a producción.