

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE INFORMÁTICA,
CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN E INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

**TEMA: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA “PETI” PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACHIK INTY”
LTDA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN O PROYECTO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACION**

AUTOR: CARLOS GEOVANNY TENELEMA GANZHI

DIRECTOR: Ing. LUIS FERNANDO PINOS Mgs.

Cañar- Ecuador

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA “PETI” PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACHIK INTY” LTDA
**TRABAJO DE TITULACIÓN O PROYECTO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACION**

AUTOR: CARLOS GEOVANNY TENELEMA GANZHI.

DIRECTOR: Ing. LUIS FERNANDO PINOS CASTILLO, Mgs.

Cañar - Ecuador

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

www.ucacue.edu.ec

DECLARACIÓN

Yo, Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Católica de Cuenca extensión Cañar puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y la Normativa actual de la institución.



Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi

C.I: **0302732243**

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de esta tesis de grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Católica de Cuenca Extensión Cañar”.



Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi

C.I: 0302732243

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el estudiante Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi, bajo mi supervisión.



Ing. Luis Pinos Castillo, Mgs.

DIRECTOR DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSION CAÑAR

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, Zoila y Pedro, cuyo amor, sabiduría y apoyo inquebrantable han sido mi fuente de inspiración en cada paso de mi vida. A mis hermanos, Johnny, Pedro y Jessica, quienes siempre han estado a mi lado, brindándome su aliento y albergando la esperanza de que logre mis metas. A mi tío Manuel, por su guía y consejo valioso a lo largo de este camino.

Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi corazón, y esta dedicación es un modesto reflejo de mi gratitud y amor hacia ustedes.

AGRADECIMIENTO

A medida que llego al final de este arduo viaje de investigación y elaboración de tesis, no puedo dejar de expresar mi sincero agradecimiento a las personas que han estado a mi lado, brindándome apoyo y aliento en cada paso del camino.

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, Zoila y Pedro, por su amor inquebrantable y su constante apoyo. Su dedicación a mi educación y desarrollo ha sido el nacimiento sobre el cual construyó este proyecto, y estoy eternamente agradecido por ello.

A mis queridos hermanos, Johnny, Pedro y Jessica, les agradezco por ser mi fuente de inspiración y por compartir conmigo su sabiduría y perspicacia. Su ánimo constante me ha impulsado a alcanzar esta meta.

A mi tío Manuel, quien siempre ha estado dispuesto a brindarme orientación y consejos, le agradezco por su sabiduría y apoyo en momentos clave de este proceso.

A todos los amigos y familiares que me han acompañado en este camino, su aliento ha sido fundamental para mantenerme motivado y enfocado.

Por último, pero no menos importante, quiero expresar mi gratitud a mis profesores, tutores y asesores, cuya orientación y experiencia han sido invaluable en la culminación de este proyecto.

A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento. Este logro es el resultado del apoyo y la colaboración de muchas personas, y estoy profundamente agradecido por su presencia en mi vida

RESUMEN

Este proyecto de investigación tiene la finalidad de realizar un PETI¹ para la Cooperativa de Ahorro y crédito ACHIK INTY”, con el objetivo principal de desarrollar un plan estratégico que guía la inversión, implementación y gestión de la infraestructura y servicios de TI de la cooperativa, alineándolos con los objetivos estratégicos y las necesidades de la organización. La metodología de investigación utilizada se detalla en profundidad, abordando aspectos como el enfoque, el nivel de investigación y las fuentes de información. La propuesta de PETI para la Cooperativa ACHIK INTY se desarrolló en cuatro fases, empezando con un análisis de la situación actual del departamento de informática. Esto incluyó una evaluación del inventario de recursos informáticos, la infraestructura tecnológica existente y la revisión de la documentación institucional disponible. Estos pasos proporcionarán una base sólida para la formulación de estrategias de Tecnologías de la Información (TI). Para llevar a cabo la implementación de estas estrategias de TI, se diseñó un cronograma detallado que detalla las actividades a realizar, el tiempo estimado para su ejecución, los costos asociados. y los riesgos inherentes a cada actividad, de esta manera se elaboró un plan para gestionar y mitigar eficazmente estos riesgos.

Palabras clave: PETI, Tecnologías de la información, Estrategia de TI.

¹ Planificación Estratégica de Tecnologías de Información

ABSTRACT

The purpose of this research project is to carry out an IT Strategic Plan for the "ACHIK INTY" Savings and Credit Cooperative, with the main objective of developing a strategic plan that guides the investment, implementation, and management of the cooperative's IT infrastructure and services, aligning them with the strategic objectives and needs of the organization. The research methodology is detailed in-depth, addressing aspects such as approach, level of research, and sources of information. The IT Strategic Plan proposal for ACHIK INTY Cooperative was developed in four phases, starting with an analysis of the current situation of the IT department. This included an assessment of the inventory of IT resources, the existing technology infrastructure, and a review of available institutional documentation. These steps will provide a solid foundation for formulating Information Technology (IT) strategies. A detailed schedule was designed to implement these IT strategies, detailing the activities to be developed, the estimated time for execution, the associated costs, and the risks inherent to each activity, thus developing a plan to manage and mitigate these risks effectively.

Keywords: IT Strategic Plan, information technologies, IT strategy

INDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD	3
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INDICE DE CONTENIDO	10
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	14
ÍNDICE DE TABLAS	15
Introducción	16
CAPITULO I	17
Marco Referencial	17
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Antecedentes de la investigación.....	18
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Objetivo general.....	20
1.4.2 Objetivos Específicos.....	21
1.5 Limitaciones	21
1.6 Delimitaciones.....	21
CAPITULO II	23
2 Marco Teórico y Conceptual	23
2.1 Tecnologías de la Información	23
2.1.1 Importancia de las Tecnologías de Información	23

2.2	Planeación	24
2.3	Estrategia.....	24
2.4	Planeación Estratégica	24
2.4.1	Importancia de la Planificación Estratégica	25
2.5	Plan Estratégico Informático	26
2.2.4	Metodologías de Planificación de TI	26
2.1.2.1	Metodología PETI	26
2.1.2.2	Metodología BSP	29
2.1.2.3	Metodología ITIL.....	31
2.2.5	Cuadro comparativo de las Metodologías de desarrollo del Plan Informático	34
2.2.6	Toma de decisiones y la planeación estratégica	35
CAPITULO III		36
Marco Teórico y Conceptual		36
3.1	Enfoque de la Investigación	36
3.2	Nivel de la Investigación.....	36
3.3	Población y Muestra.....	37
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección	37
3.4.1	Investigación bibliográfica y documental.....	37
3.5	Interpretación de resultados.....	37
3.6	Desarrollo de la Propuesta PETI	37
CAPITULO IV.....		39
Propuesta		39
4.1	FASE1: Análisis situacional de la organización	40
4.1.1	Antecedentes de la Cooperativa de ahorro y crédito “ACHIK INTY”	40
4.1.2	Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y crédito “ACHIK INTY”	41
4.1.5	Principios	44
4.1.6	Mapa de Procesos	45

4.1.7	Objetivos Estratégicos.....	51
4.1.8	Modelo operativo de tecnologías de Información.....	52
4.1.8.1	Aplicaciones Institucionales	52
4.1.8.2	Infraestructura Tecnológica	53
4.1.8.3	Estructura Organizacional de las Tecnológica de la Información	54
4.2	FASE 2: Modelo de Negocio/Organización.....	56
4.2.1	Análisis del Entorno.....	56
4.2.1.1	Análisis FODA a la unidad informática	56
4.2.2	Estrategia de Negocios.....	58
4.2.2.1	Misión y Visión	58
	58
4.2.2.2	Metas Corporativas del Departamento de TI.....	59
4.3	FASE 3: Modelo de TI.....	60
4.3.1	Estrategias de Tecnologías de la Información.....	60
4.4	FASE 4: Modelo de Planificación	61
4.4.1	Plan de Acción	61
4.1.1.1	Planificación de Actividades.....	61
4.1.1.2	Recuperación de la Inversión	63
4.1.1.2	Beneficio.....	63
4.1.1.3	Metodología de Riesgo	68
	Conclusiones	75
	Recomendaciones	76

ANEXOS 77

Anexo1: Protocolo de Investigación..... 78

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Etapas de la metodologías BSP Fuente : (Quiroz Toro , 2021)	30
Ilustración 2 Misión de la Cooperativa Achik Inty Funete: (Achik Inti Ltda, s.f.).....	43
Ilustración 3 Visión de la Cooperativa Achik Inty Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.).....	44
Ilustración 4 Principios de la Cooperativa Achik Inty Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.).....	45
Ilustración 5 Mapa de Procesos Fuente: Autor Propio	46
Ilustración 6 Aplicaciones Institucionales Fuente Autor Propio.....	53
Ilustración 7 Descripción de los servidores Fuente Autor Propio	54
Ilustración 8 Descripción de los Equipos tecnológicos Fuente: Autor Propio.....	54
Ilustración 9 Estructura Organizacional de TI Fuente Autor Propio.....	55
Ilustración 10 Misión de TI Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.).....	58
Ilustración 11 Visión de TI Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)	58
Ilustración 12 Probabilidad e impacto de los riesgos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparativo entre las metodologías BSP, PETI, ITIL, Fuente: Autor Propio	34
Tabla 2 Objetivos Estratégicos Fuente: Autor Propio	51
Tabla 3 Objetivos Estratégicos de TI Fuente Autor Propio	60
Tabla 4 Cronograma de actividades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos Fuente: Autor Propio	62
Tabla 5 Recuperación de la inversión Fuente Autor Propio.....	63
Tabla 6 Categoría de los Riesgos	69
Tabla 7 Clasificación de cada objetivo estratégico según los riesgos, categoría, probabilidad e impacto Fuente: Autor Propio	70
Tabla 8 Escala de Valor según los Riesgos: Fuente Autor Propio.....	71
Tabla 9 Matriz de análisis de riesgos Fuente: Autor Propio.....	72
Tabla 10 Plan para mejorar los riesgos de mayor impacto Fuente: Autor Propio	73

Introducción

En la actualidad, todas las organizaciones reconocen la importancia de las tecnologías de la información, ya que contribuyen al crecimiento de sus negocios gracias a las diversas herramientas tecnológicas disponibles.

La finalidad de este proyecto de investigación es diseñar un PETI para la Cooperativa ACHIK INTY Ltda., la misma que se basa en cuatro fases: situación actual, modelo de negocio/organización, modelo de TI y modelo de planificación.

A continuación, se hará una breve descripción de los capítulos.

En el primer capítulo, se abordará el marco de referencia que incluye el problema de investigación, los antecedentes relevantes, los objetivos generales y específicos, así como las limitaciones y alcances del estudio.

El segundo capítulo se centra en los fundamentos teóricos que enriquecen la comprensión del tema de investigación, específicamente las metodologías relacionadas con la metodología PETI, incluyendo actividades y fases asociadas a esta metodología.

En el tercer capítulo, se presenta de manera exhaustiva la metodología de investigación utilizada, detallando aspectos como el enfoque metodológico, el nivel de investigación, las fuentes de información y otros elementos relevantes.

El cuarto capítulo se concentra en la propuesta de PETI para la Cooperativa ACHIK INTY Ltda., donde se desarrolla minuciosamente cada una de sus fases, basándose en la información proporcionada por la entidad financiera objeto de estudio.

CAPITULO I

Marco Referencial

1.1 Planteamiento del Problema

La Planeación Estratégica es un proceso para proyectar el futuro deseado de una organización y los medios para lograrlo, En el caso del área de tecnologías de información, se establece el proceso de (TI).

El proceso de planificación estratégica es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que permite definir y establecer los objetivos, metas a largo plazo y diseñar las estrategias necesarias para alcanzarlos. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., la planificación estratégica es fundamental para su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Con el presente trabajo investigativo se pretende diseñar un PETI para la Cooperativa ACHIK INTY que permita establecer una visión clara, objetivos alcanzables y estrategias efectivas para su desarrollo a largo plazo. Para ello, se llevará a cabo un análisis detallado del entorno interno y externo de la cooperativa, se definirán sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y se establecerán los objetivos y estrategias necesarios para alcanzarlos

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál sería la metodología más idónea para diseñar un Plan para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda.?

¿Qué documentación posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY”

Ltda., referente a las Tecnologías de Información y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

¿Cómo alinear las estrategias de Tecnología de la Información con los objetivos del Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda.?,

1.3 Antecedentes de la investigación

Para Aníbal Maury Perez (2018) autor de la investigación titulada “PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION”, Las TI son cruciales en la toma de decisiones empresariales, ya que permiten diversas acciones como recopilar, almacenar, administrar, comunicar e interpretar información, también permite automatizar los procesos y monitorear el estado del negocio, identificar oportunidades y lograr mayor flexibilidad. Como resultado de este trabajo para que las TI sean un aliado estratégico el autor menciona la importancia de alinear correctamente con el plan de negocios y evitar esfuerzos que se desvíen de los objetivos. Finalmente, el PETI es fundamental en este proceso y debe ser adaptable y dinámico. Su diseño se basa en un modelo conceptual que transforma la estrategia de negocios en componentes operativos y de TI.

Otro estudio realizado por Oscar Martínez (2021) titulado “MODELO BASADO EN INDICADORES DE RESULTADOS PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS”, esta investigación se enfocó en examinar cómo se evalúan un PETIC² en las entidades financieras reguladas.

² Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicación

Se llevó a cabo un análisis retrospectivo del ciclo de vida de PETIC en cada ejercicio y se midieron indicadores de resultados, eficiencia y eficacia en todo el ámbito estratégico de las TIC. Los resultados mostraron que no hay estándares de formulación ni indicadores a nivel estratégico, y que las evaluaciones se centran en la operación en lugar de la efectividad.

Para abordar este problema, se propone un modelo de evaluación basado en indicadores para medir la efectividad de los PETIC. Las regulaciones y las auditorías externas se enfocan en el cumplimiento en lugar de la efectividad, y no hay estudios disponibles sobre este tema.

Además, el artículo titulado "La Experiencia Ecuatoriana en la Planificación Estratégica de Tecnología de la Información" tiene como objetivo examinar el enfoque de PETI en el contexto ecuatoriano y cuestionar la relevancia de implementar esta metodología en una organización. Sus hallazgos resaltan la importancia de la colaboración de todos los actores involucrados en la organización en el respaldo y ejecución de las propuestas generadas por el PETI, ya que este factor es crucial para su éxito. (Reinoso, 2018)

Este estudio de caso proporcionará una valiosa referencia que presenta un modelo simplificado del proceso de PETI. Se enfoca en cómo alinear los sistemas empresariales con la tecnología en el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY" Ltda.

1.4 Justificación de la investigación

El desarrollo PETI para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., radica en la necesidad de establecer una visión clara y de los objetivos estratégicos que permitan a la organización adaptarse a los cambios del entorno, identificando las oportunidades, amenazas para mejorar y asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

En un entorno financiero altamente competitivo, una Cooperativa de Ahorro y Crédito necesita contar con un plan estratégico bien definido para poder tomar decisiones informadas y efectivas. PETI permitiría a la cooperativa definir proyectos a largo plazo, identificar para alcanzarlos y establecer un plan de acción para lograrlos. Asimismo, PETI permitiría a la cooperativa evaluar su desempeño y hacer los ajustes necesarios para mantenerse en línea con sus objetivos.

Además, PETI es esencial para el cumplimiento de normativas y regulaciones, y para la mejora continua de los procesos y servicios que se ofrecen a los socios y clientes de la cooperativa. En consecuencia, PETI es una herramienta clave para el éxito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda.

1.4.1 Objetivo general

Elaborar una planeación estratégica en base a la metodología de PETI con los objetivos organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realiza un estudio teórico sobre los marcos de referencia, antecedentes investigativos y metodologías para el desarrollo de un diseño de planificación estratégica de tecnologías de la información.
- Analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., los procesos que se manejan, en términos de tecnologías de información y determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Definir los planes tácticos y operativos de tecnologías de información necesarios para implementar las iniciativas o proyectos identificados en el plan estratégico.
- Diseñar las estrategias de tecnologías de información que se ajusten a las necesidades y recursos de la cooperativa.

1.5 Limitaciones

- La ausencia de una actitud colaborativa por parte de los trabajadores que forman parte del equipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY" Ltda.
- La atención de documentación necesaria para la elaboración de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

1.6 Delimitaciones

- La investigación se llevará a cabo en el seno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY" Ltda.

-
- El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información será concebido como una recomendación destinada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY" Ltda.

CAPITULO II

2 Marco Teórico y Conceptual

2.1 Tecnologías de la Información

La adopción de las TI³ en las organizaciones contemporáneas ha evolucionado desde ser simplemente una herramienta operativa hasta convertirse en un recurso estratégico. Si bien la tecnología por sí sola puede ofrecer contribuciones parciales para alcanzar metas estratégicas institucionales, no se puede considerar una solución completa para lograr objetivos como un mejor rendimiento, mayor competitividad, retención de clientes o expansión de la cobertura de una organización. (Fernández Martínez & Torres Bermudez, 2019)

2.1.1 Importancia de las Tecnologías de Información

La importancia radica en que gracias a las TI se facilitan los aprendizajes, los usuarios en desarrollan su aprendizaje a su ritmo propio, al mismo tiempo le van proporcionando retroalimentación y aprendizaje. El incremento del acceso a distancia es notable, el avance en la tecnología de la comunicación y en la capacidad de las computadoras ha permitido establecer una comunicación a través de redes mundiales que crecen constantemente permitiendo el acceso a innumerables fuentes de información que antes eran inaccesibles. Algo importante señalar es que el avance tecnológico y las innovaciones tecnológicas están constantemente surgiendo en el mundo de la tecnología de

³ Tecnología de Información

las computadoras y las telecomunicaciones, derrumbando barreras y limitaciones de capacidad. (Palacios Ruíz, 2015)

2.2 Planeación

La planificación consiste en la construcción anticipada del futuro, basándose en el presente y con una perspectiva de futuro, es decir, se trata de una extensión del presente que abarca el establecimiento previo de metas, políticas, estrategias, reglas, procedimientos, programas, presupuestos, pronósticos, entre otros. La planificación se compone de objetivos, procedimientos, programas y presupuestos: Los objetivos son metas prefijadas que proporcionan la guía a seguir y que, de hecho, determinan las acciones que se llevarán a cabo para alcanzarlos. (Mariño Prada, 2021)

2.3 Estrategia

El término se empleaba con una connotación competitiva, pero con el tiempo comenzó a utilizarse para designar áreas extensas de la operación de una compañía. Se refiere a las acciones globales y la asignación de recursos para alcanzar metas amplias. Es el esquema de los propósitos de una organización y las modificaciones en los recursos empleados para cumplir dichos propósitos, además de las políticas que dirigen la obtención, uso y administración de estos recursos. Implica la definición de metas fundamentales a largo plazo de una empresa y la elección de acciones y distribución de recursos necesarios para conseguir las metas u objetivos. (Mariño Prada, 2021)

2.4 Planeación Estratégica

La planificación estratégica es crucial para cualquier organización que desee tomar medidas para lograr una ventaja en el mercado actual y futuro. Es fundamental que esta

planificación sea formal y no se limite a inculcar un pensamiento estratégico en un grupo de personas. Debe ser transformada en un concepto compartido y documentado en detalle, de manera que pueda ser ejecutado y controlado eficazmente. (Oñate Quinteros , 2020)

La gestión estratégica guiada por un proceso de planificación enfocado, en este contexto, a las tecnologías de la información, es lo que se conoce como Planificación Estratégica de Tecnologías de Información. Esta se define como un proceso fluido en el cual las estrategias experimentan una constante adaptación, innovación y cambio, lo cual se manifiesta en los componentes funcionales que constituyen la organización completa. (Mariño Prada, 2021)

2.4.1 Importancia de la Planificación Estratégica

En la actualidad, la mayoría de las empresas, entidades y organizaciones valoran tener una estrategia planificada, ya que esto ha favorecido su expansión y su prosperidad a largo plazo. Estas empresas operan de manera más eficiente al tener claramente definida su misión, lo cual sirve para orientar sus acciones y actividades. (Redroban Chimbo, 2018)

Todas las organizaciones necesitan planificar para mantener un control efectivo, ya que es fundamental tener una gestión interna y externa robusta de los sistemas de información, creando un entorno colaborativo para así moldear el futuro de la organización. Esto permite alcanzar otras metas que se alinean con la Planificación Estratégica, tales como: Facilitar la gestión de la Organización y funciona como un instrumento en la negociación. (Álvarez Aguilar, 2019)

2.5 Plan Estratégico Informático

El departamento de Informática es el principal encargado de la creación, implementación y supervisión de un Plan Estratégico de Informática en una organización, alineándose con las demandas internas y los requerimientos externos. Por esta razón, es un compromiso continuo, que se manifiesta en un ciclo que se reinicia al término de un periodo, tras la obtención de resultados, la emergencia de eventualidades o cualquier otro factor que lo justifique. (Mojocaa Giraldo & Cortes Lopez, 2022)

2.2.4 Metodologías de Planificación de TI

La planificación estratégica de TI es un proceso dinámico e interactivo que ayuda a estructurar aspectos tácticos, estratégicos y operacionales de la organización, incluyendo la información y el conocimiento organizacional, los recursos de TI como hardware, software, sistemas de información y gestión de datos, así como el perfil de las personas involucradas y la infraestructura necesaria para comprender todas las decisiones, acciones y procesos de la organización. El objetivo de la planificación estratégica de TI es respaldar el logro de las metas estratégicas de la organización mediante la definición de un plan estructurado de TI a corto, mediano y largo plazo para impulsar el crecimiento, mejora y fortalecimiento de la empresa. (Herrera Bedoya, 2021)

2.1.2.1 Metodología PETI

El enfoque estratégico en la planificación de TI representa una metodología esencial para estructurar de manera efectiva la incorporación de la tecnología en la organización. A través de este enfoque, se establecen políticas cruciales destinadas a supervisar la

adquisición, utilización, implementación y gestión de los recursos de TI. (CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS CIESI.ORG EIRL, s.f.)

PETI se caracteriza por ser un procedimiento de planificación vibrante, donde las tácticas están en constante evolución, innovación y transformación, algo que se manifiesta en los componentes operativos que forman la totalidad de la organización. Aunque se han realizado esfuerzos para construir un PETI durante los últimos treinta años, estos han tenido limitaciones significativas y aún no se han implementado de manera adecuada. (Maquera Atencio)

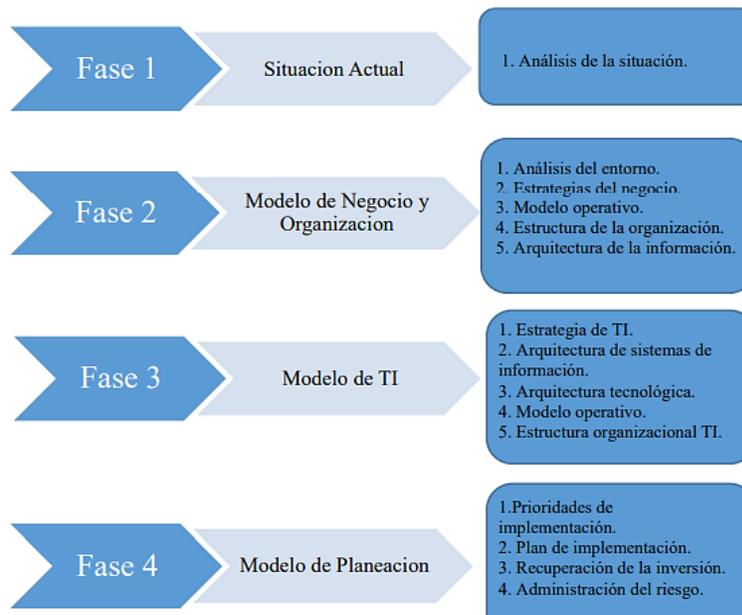


Ilustración 1 Fases de la metodología PETI Fuente: (Medina Silva, 2021)

- **Objetivos de la metodología PETI**

La meta fundamental del enfoque de PETI radica en diseñar un plan de tecnología informática que satisfaga de manera efectiva las demandas de información y que, sobre todo, esté en sintonía con las estrategias comerciales. Además, tiene como objetivos: a) Proporcionar un método de priorización para la

Tecnología de la Información, b) Realizar un análisis de los recursos para que se utilicen de manera eficiente y apoyen los objetivos del negocio y c) Implementar Sistemas de Información a largo plazo. (Gallardo Carrión , 2019)

- **Fase 1: Situación Actual**

El proceso comienza con un análisis de la situación actual, que implica examinar la situación presente de la empresa y determinar su modelo funcional actual. El objetivo es comprender adecuadamente la posición de la organización, identificar sus problemas y evaluar su desarrollo tecnológico. (Delgado Villena , 2021)

- **Fase 2: Modelo de Negocio/Organización**

“Propone la creación de un modelo de negocios y organización, entendiendo el entorno y estableciendo la estrategia de negocios, representa el pilar fundamental del proceso de la planeación de TIC” (Redroban Chimbo, 2018, p. 13).

- **Fase 3: Modelo de TI**

Esta fase, se establece el patrón de TI, que integra los diferentes componentes tecnológicos y controla las interfaces para determinar soluciones de TI que den una ventaja competitiva y estratégica. La estrategia de TI se relaciona con los esfuerzos de diseño e implementación de TI para mantener las estrategias de negocio de la organización. Además, se establecen lineamientos para las comunicaciones, el hardware y el software en la construcción de la arquitectura informática. Estos lineamientos estratégicos están diseñados para vincular la dirección estratégica del

negocio con el desarrollo del patrón de TI, lo que permite a la empresa obtener una ventaja competitiva y estratégica significativa. (Delgado Villena , 2021)

- **Fase 4: Modelo de Planificación**

En la última fase se enfoca en la creación de un modelo de planificación. En primer lugar, se establecen las prioridades para la implementación de TI y los procesos operativos. Luego, se elabora un plan de implementación que determina el orden en que se desarrollarán los proyectos de negocio/organización y de TI. Posteriormente, se realiza un análisis costo/beneficio para evaluar la recuperación de la inversión. (Llanos Rodriguez, 2018)

2.1.2.2 Metodología BSP

El (BSP) permite la integración de las políticas de un SI⁴ en las políticas organizativas y de negocios. Su propósito es facilitar a los gestores la proyección y planificación adecuada de las necesidades organizacionales, proporcionando un apoyo fundamental para una efectiva toma de decisiones. BSP es una metodología que proporciona una visión estructurada y formal, siendo esencial en el apoyo a la implementación de un Plan de SI para cualquier tipo de organización. (Quiroz Toro , 2021)

⁴ Sistema de Información



Ilustración 1 Etapas de la metodologías BSP Fuente : (Quiroz Toro , 2021)

Fases de la metodología BSP

- **Presentación y compromiso del Equipo:** “Se determina el personal que llevará adelante la planificación, que se originan de las áreas de la empresa, los cuales deben estar conscientes que el plan de sistemas es un plan que abarca a toda la empresa” (Caicedo Corozo, 2018, pág. 17).
- **Descripción de la situación actual:** En esta etapa, el objetivo principal es conseguir una descripción sensata de la situación, considerando la organización en subsistemas, la detallada definición de los datos para cada proceso, el listado de los datos a ser creados o

modificados, la explicación de cómo se llevará a cabo su implementación y el método para el manejo de datos. (Quiroz Toro , 2021)

- **Elaboración del plan de TI:** Reflejar las necesidades de la entidad que surgen en los departamentos operativos, poniendo especial énfasis en aquellas necesidades que no están siendo satisfechas por los sistemas actuales. Posteriormente, se evalúa el plan y se calculan los costos de su ejecución. (Caicedo Corozo, 2018)
- **Programación de actividades:** “En esta fase se precisan las actividades en proyectos que se van a efectuar en la implementación del primer año del plan (Quiroz Toro , 2021, pág. 27)”.

2.1.2.3 Metodología ITIL

“ITIL (*Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Tecnologías de la Información*) es un compendio de publicaciones, o librería, que describen de manera sistemática un conjunto de “buenas prácticas” para la gestión de los servicios de Tecnología informática (en adelante TI)” (RÍOS HUÉRCANO, p. 4).

“La nueva versión de ITIL, se centra en el Ciclo de Vida del Servicio y en las relaciones entre componentes de la gestión de servicios. Los procesos (tanto los antiguos como los nuevos) se discuten también en las fases del ciclo para describir los cambios que se producen” (van Bon, et al., 2018, p. 17)



Ilustración 2 Ciclo de Vida Metodología ITIL Fuente: (García, 2015)

La versión ITIL V3 se desarrolló en respuesta a la introducción de cinco componentes clave de ITIL, los cuales se detallan a continuación

- **Estrategia de Servicio.**

Su responsabilidad reside en supervisar la administración de los servicios de Tecnologías de la Información, identificando los tipos de servicios proporcionados y estableciendo las políticas y normativas necesarias para garantizar la calidad de estos servicios (Caicedo Corozo, 2018)

- **Diseño de Servicios**

Después de una evaluación exhaustiva de las estrategias empresariales y los servicios de TI de manera conjunta, se procede a coordinar la creación de diseños, definir los niveles de servicio, elaborar el

catálogo de servicios, garantizar la seguridad de la información, gestionar las relaciones. con los proveedores y asegurar la continuidad de las tecnologías de información (Mariño Prada, 2021)

- **Operaciones de Servicios**

“En esta fase se crean o modifican los servicios y arquitectura de infraestructura, combinándose aplicaciones, sistemas y procesos con proveedores y socios” (PÉREZ Villamizar, 2018, p. 5).

- **Mejora Continua de Servicios**

Esta fase se centra en identificar mejoras en la gestión de servicios de TI, teniendo como premisa la creación del valor para el cliente enlazando esfuerzos de mejora y resultados entre la estrategia, el diseño, la transición y la operación del servicio, y de esta manera identificar las oportunidades para trabajar en las debilidades o fallas dentro de cualquiera de estas etapas. (PÉREZ Villamizar, 2018, pág. 6)

- **Transición de Servicios**

Aspectos tales como la gestión de la configuración y servicio de activos, la planificación de la transición y de apoyo, gestión y despliegue de los Servicios de TI, Gestión del Cambio, Gestión del Conocimiento, y por ultimo las responsabilidades y las funciones de las personas que participen en el Cambio o Transición de Servicios. (RÍOS HUÉRCANO, p. 6)

2.2.5 Cuadro comparativo de las Metodologías de desarrollo del Plan

Informático

La planificación estratégica de TI es un proceso dinámico e interactivo que ayuda a estructurar.

Según la Tabla 2, se ha seleccionado la metodología PETI para llevar a cabo la presente investigación, ya que se ajusta mejor a las necesidades de la Cooperativa y se puede aplicar a corto y mediano plazo en cualquier organización. Los beneficios de usar la metodología PETI incluyen la alineación de las TIC con la estrategia general de la institución, la adaptación a las tendencias tecnológicas actuales, la identificación y solución de necesidades de información, la integración de la perspectiva de TI, el soporte para el desarrollo de aplicaciones y bases de datos, y la elaboración de un plan de transformación hacia la automatización.

Tabla 1 Comparativo entre las metodologías BSP, PETI, ITIL, Fuente: Autor Propio

Criterios	BSP	PETI	ITIL
Finalidad	Busca integrar las políticas de sistemas de información con las políticas del negocio	Un proceso de planificación dinámico ya que las estrategias sufren adaptaciones constantes, se reflejan en los elementos funcionales de la organización.	Dedicada a la gestión de las buenas prácticas de los servicios de TI.
Beneficios	Proporciona una visión estructurada formal de las necesidades de la organización, facilitando tomar mejores decisiones.	Fomenta la adaptabilidad y evolución constante de la gestión estratégica	Es un estándar conocido y aceptado mundialmente, para la gestión de los servicios de TI, así como también la alineación con las estrategias del negocio.

Limitaciones	Es un enfoque genérico que necesita adaptaciones específicas según el tipo de organización.	En la implementación podría presentar ciertas dificultades debido a su naturaleza dinámica por ende las limitaciones en su desarrollo.	Puede llegar a ser extremadamente complejos para empresas pequeñas
Alances de su aplicación	La implementación de los recursos tecnológicos, las evaluaciones, los elementos clave para el éxito.	Las políticas de informática, la estructura de las aplicaciones, la estrategia tecnológica y una serie de proyectos ordenados según su importancia..	La implementación de los recursos tecnológicos, la realización de pruebas, la identificación de los factores críticos para el éxito y la aplicación de técnicas matriciales.
Estrategias	Facilita la identificación de los equipos de trabajo en informática, a la vez que posibilita la elección de estrategias.	Habilita la identificación de estrategias de informática para que los directivos de la organización puedan elegir.	Facilita un marco de trabajo para la entrega de servicios de tecnologías de información en concordancia con los objetivos de la organización.

2.2.6 Toma de decisiones y la planeación estratégica

El mercado actual se está volviendo cada vez más complicado e incierto para las empresas, es necesario enfrentar esta incertidumbre mediante el uso de sistemas de información y planificación estratégica que faciliten la toma de decisiones y brinden una ventaja competitiva. Razón por la cual deben mantenerse competitivos y simplificar el proceso de toma de decisiones, la tecnología se convierte en un elemento clave para una gestión de decisiones más eficiente y oportuna, lo que a su vez fomenta la innovación y promueve el desarrollo de nuevos productos. (Carrillo Guaitarilla, 2023)

CAPITULO III

Marco Teórico y Conceptual

3.1 Enfoque de la Investigación

Este trabajo de investigación emplea un enfoque mixto ya que aborda tanto aspectos subjetivos para comprender los conceptos fundamentales de la planificación estratégica de las tecnologías de información como su aplicación en el contexto de la cooperativa, de igual forma se tendrá una visión global sobre la cultura organizativa, actitudes hacia la tecnología y como estos factores afectan la implementación de un plan de estrategias de TI.

3.2 Nivel de la Investigación

Es de carácter descriptiva por lo que se analiza y describe el entorno actual de la cooperativa en términos de los procesos y tecnologías de información existentes, la misma que se centra en la infraestructura de TI, sistemas, aplicaciones relaciones con las operaciones y estrategias de la entidad financiera. A partir de los resultados de realiza los planes de tácticos y operativos de TI necesarios para implementar las iniciativas identificadas en la planificación estratégica. Esto incluirá los objetivos, riesgos, costos de implementación detallados que se justen a los recursos y necesidades de la cooperativa.

3.3 Población y Muestra

Con el fin de realizar el presente trabajo se considera la población a todo el personal del departamento informático involucrado en la administración de las tecnologías de información.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para el diseño de un PETI para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., se recopila información relevante en conjunto con el personal del departamento informático.

3.4.1 Investigación bibliográfica y documental

La presente investigación inicia con información de las fuentes teóricas como google académico, tesis, artículos de revista, páginas web, etc., acerca de los temas que ayuden a crear un plan estratégico de TI, de tal manera que se sustente la elaboración del marco teórico.

3.5 Interpretación de resultados

Después de recabar los datos, se procede a examinar la información en relación al problema planteado, con el fin de encontrar la solución adecuada. Esta solución ha sido proporcionada por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda. y se ha respaldado con documentos digitales.

3.6 Desarrollo de la Propuesta PETI

- **Situación Actual de TI:** Como punto de partida se evalúa la situación actual de la entidad financiera, mediante un análisis exhaustivo. Esto incluye una evaluación del grado de comprensión y aceptación del plan por parte de los

miembros de la empresa, objetivos, lineamientos y metas institucionales, así como una revisión de los procesos operativos existentes.

- **Modelo de Negocio:** Para esta fase se diseña un modelo organizacional y operativo en base a la arquitectura organizativa y arquitectura de la información. Para esto es necesario aplicar un análisis FODA.
- **Modelo de TI:** En esta parte se crea el modelo de Tecnologías de la Información que establece ciertas directrices también estrategias que facilita la integración de componentes tecnológicos, definiendo soluciones de TI ajustándose al presupuesto de la cooperativa.
- **Modelo de Planificación:** Esta fase se centra en identificar proyectos potenciales para la cooperativa, así como también la asignación de recursos para su desarrollo, se realiza un análisis de riesgos y la recuperación de la inversión en un tiempo determinado.

CAPITULO IV

Propuesta



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (PETI) 2023-2026

CARLOS TENELEMA
[NOMBRE DE LA EMPRESA]
[Dirección de la compañía]

www.ucacue.edu.ec

4.1 FASE1: Análisis situacional de la organización

La primera fase del proyecto consiste en realizar un análisis de la situación actual de la Cooperativa de ahorro y crédito “ACHIK INTY”. Esto incluye obtener información sobre la estrategia actual de la entidad, sus desafíos, necesidades y la efectividad de su gestión de Tecnologías de Información. El objetivo de esta fase es identificar las áreas de mejora y desarrollar un plan de acción para mejorar la gestión de Tecnologías de la Información de la cooperativa.

4.1.1 Antecedentes de la Cooperativa de ahorro y crédito

“ACHIK INTY”

“La cooperativa de ahorro y crédito “ACHIK INTI” Ltda. Nace por las ideas de grupo jóvenes indígenas visionaros emprendedores, fue entonces que esta sociedad comenzó con reuniones semanales, como no se contaban con recursos suficientes para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos mensuales con lo cual se reunió un capital iniciándose con otorgamiento de préstamo a corto plazo especialmente a las personas de escasos recursos económicos de las parroquias y comunidades de la Provincia de Cañar; entonces se nació la mencionada cooperativa que pertenece a la nacionalidad kichwa del pueblo Cañarí, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicios a los pueblo kichwa a ofrecer un lugar seguro, confiable y conveniente para todos los socios depositantes en el ahorro y acceder préstamos a tasas de interés razonables que no se pueda obtener en otras entidades financiera” (Achik Inti Ltda, s.f.).

4.1.2 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y crédito

“ACHIK INTY”.

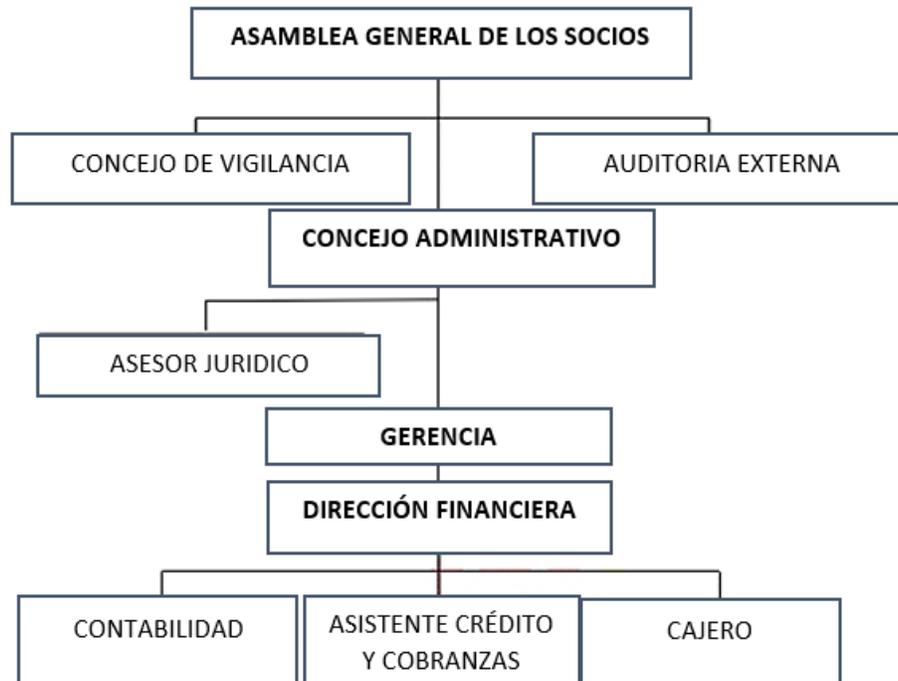


Ilustración 3 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY" Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)

- **Asamblea General de los Socios**

La Asamblea General de Socios es el órgano supremo de la cooperativa “Achik Inty”, está compuesta por todos los socios de la entidad financiera, que tienen derecho a un voto cada uno. La Asamblea General de Socios se reúne al menos una vez al año para aprobar el presupuesto, los estados financieros y otros asuntos importantes.

Concejo de Vigilancia: Es un órgano colegiado que está formado por cinco miembros. Los miembros del Concejo de Vigilancia son elegidos por la Asamblea General de Socios por un período de tres años. Tiene la función de supervisar la

gestión de la cooperativa y garantizar que se lleve a cabo de acuerdo con los principios cooperativos.

Auditoria Externa: La Auditoría es un órgano independiente que está contratado por la Asamblea General de Socios para llevar a cabo una auditoría de los estados financieros de la cooperativa. Esta debe presentar un informe a la Asamblea General de Socios en el que se expresa su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.

- **Concejo Administrativo**

El Consejo Administrativo es el órgano de dirección de la cooperativa. Está compuesto por un número impar de miembros, que son elegidos por la Asamblea General de Socios por un período de tres años. Tiene la función de dirigir la gestión de la cooperativa y garantizar que se lleve a cabo de acuerdo con los principios cooperativos.

Asesor Jurídico: Es el responsable de asesorar al Consejo Administrativo y a la cooperativa en materia legal. Debe tener conocimientos de derecho cooperativo y derecho financiero. El Asesor Jurídico debe estar familiarizado con la normativa legal que regula el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

- **Gerencia**

La Gerencia es el órgano ejecutivo de la cooperativa. Está a cargo de la gestión general de la cooperativa y de la supervisión de las actividades de las otras áreas.

Dirección financiera: Es responsable de la gestión de los recursos financieros de la cooperativa. Está a cargo de la elaboración del presupuesto, la gestión de la tesorería, la contabilidad y la auditoría interna

Contabilidad: Es responsable de llevar la contabilidad de la cooperativa.

Se encarga de registrar las transacciones financieras de la cooperativa, preparar los estados financieros y presentarlos a las autoridades competentes

Asistente crédito y cobranza: Es responsable de gestionar la cartera de créditos de la cooperativa. Se encarga de evaluar las solicitudes de crédito, aprobar o denegar los préstamos, realizar el seguimiento de los pagos y gestionar los casos de insolvencia.

Cajero: Es la persona encargada de la gestión de las cajas de la cooperativa. Se encarga de recibir y dinero, custodiar los fondos de la cooperativa y realizar los pagos a los proveedores.

4.1.3 Misión

Somos una institución financiera solidaria, honesta, que facilitamos el desarrollo integral sustentable impulsando un nuevo modelo económico mediante otorgamiento de créditos ágiles, oportunos y de ahorro, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes, con personal capacitado y competente que brinda sus productos y servicios con agilidad, calidad para el buen vivir

Ilustración 2 Misión de la Cooperativa Achik Inty Funete: (Achik Inti Ltda, s.f.)

4.1.4 Visión

Ser una Cooperativa líder en el mercado local y nacional promoviendo el Ahorro y Solucionando las necesidades de Crédito de consolidada como una alternativa de desarrollo integral para nuestros socios y la comunidad que cuenta con directivos y personal comprometidos en trabajo en equipo

Ilustración 3 Visión de la Cooperativa Achik Inty Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)

4.1.5 Principios

Estamos comprometidos con nuestros socios, clientes y lo que ellos representan. Estamos orgullosos de ser un grupo de personas que comparten una cultura con principios y valores comunes. (Guaman Chumaina, 2018)

Solidaridad	Estamos comprometidos a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes, fortaleciendo sus finanzas y tratando a todos con igualdad.
Honestidad	Trabajamos con honestidad y transparencia, siempre cumpliendo lo que prometemos.
Solvencia	Somos una institución que genera confianza porque tenemos un fuerte sentido de lo que es correcto y lo que es incorrecto. Siempre actuamos de acuerdo incluso con nuestros principios morales, cuando es difícil. Somos confiables, responsables y honestos en nuestras relaciones con los demás.
Vocación de Servicio	Nos esforzamos por brindar el mejor servicio en el mundo tecnológico y competitivo, proyectando nuestro trabajo con responsabilidad, calidez humana y profesionalismo.
Compromiso con la comunidad	Trabajamos comprometidos a brindar más de lo que se espera de nosotros, con un alto sentido de pertenencia a nuestra cooperativa financiera. Creemos que somos parte de algo más grande que nosotros mismos, y que tenemos la responsabilidad de contribuir a la mejora de la comunidad.
Responsabilidad con los actores sociales	Contribuimos al bienestar y desarrollo de los actores sociales, fortaleciendo a la cooperativa financiera. Proporcionamos productos y servicios financieros que ayudan a las personas a mejorar su calidad de vida. También nos involucramos en actividades de desarrollo comunitario, como educación financiera y micro finanzas.

Ilustración 4 Principios de la Cooperativa Achik Inty Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)

4.1.6 Mapa de Procesos

El mapa de procesos de la cooperativa de ahorro y crédito “Achik Inty”, en esta estructura asegura que las necesidades de los socios sean satisfechas de manera eficiente y segura. Todo ello contribuye al fortalecimiento y crecimiento sostenible de la cooperativa, manteniendo siempre el foco en el bienestar de los socios.

A continuación, se muestra en la ilustración 5, la propuesta del mapa de procesos para la cooperativa en base a la situación actual de la entidad financiera y los documentos proporcionados por la misma.

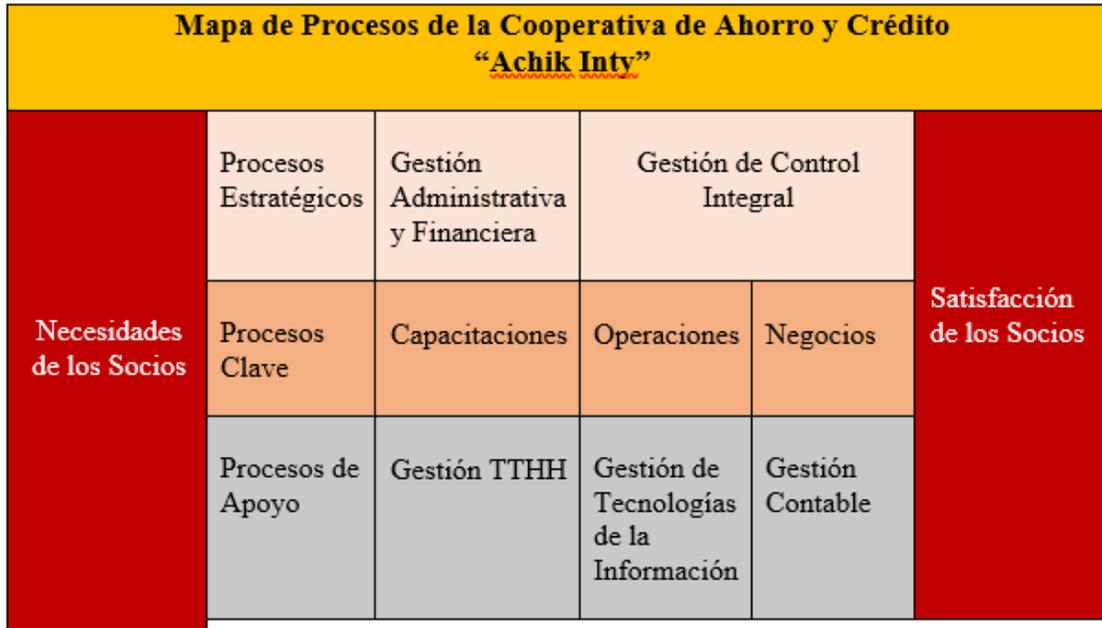


Ilustración 5 Mapa de Procesos Fuente: Autor Propio

En el siguiente apartado se muestra la definición de cada componente del mapa de procesos propuestos para la cooperativa Achik Inty.

Necesidades de los Socios

Las necesidades de los socios son el eje fundamental del mapa de procesos.

Estas son los requerimientos y expectativas que los socios tienen de la cooperativa, como el acceso a créditos, ahorros seguros, tasas de interés competitivas, y servicios financieros ágiles y eficientes.

- **Procesos Estratégicos**

Esta sección es el corazón de la cooperativa y se divide en dos grandes áreas:

Gestión Administrativa: Esta gestión se encarga de todos los procesos financieros y administrativos de la cooperativa. Incluye aspectos como:

- a. *Planificación Financiera:* Determinación de objetivos financieros, elaboración de presupuestos, y proyección de flujos de caja.
- b. *Gestión de Créditos:* Evaluación de solicitudes de créditos, determinación de tasas de interés y condiciones, y seguimiento de los reembolsos.
- c. *Gestión de Ahorros:* Ofrecimiento de diferentes tipos de cuentas de ahorro y manejo de intereses.
- d. *Control de Tesorería:* Manejo de los recursos monetarios, inversiones, y liquidez de la cooperativa.
- e. *Administración de Recursos Humanos:* Reclutamiento, capacitación y evaluación del personal.

Gestión de Control Integral: Esta gestión está enfocada en la supervisión, regulación, y evaluación continua de la cooperativa para garantizar su operatividad y cumplimiento normativo. Incluye:

- a. *Auditoría Interna y Externa:* Revisiones regulares para asegurar el cumplimiento de políticas, leyes, y regulaciones.
- b. *Gestión de Riesgos:* Identificación, evaluación, y mitigación de riesgos financieros, operativos, y de mercado.
- c. *Control de Calidad de Servicios:* Monitoreo y mejora de la calidad en la prestación de los servicios a los socios.

d. *Cumplimiento Normativo*: Asegurar que la cooperativa cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables

- **Procesos Clave**

Los procesos clave son los elementos vitales que impulsan el funcionamiento de la cooperativa y permiten satisfacer las necesidades de sus socios. Estos procesos se dividen en tres áreas principales:

Capacitaciones: La formación y capacitación tanto de los empleados como de los socios son esenciales para asegurar que todos comprendan y se adhieran a las políticas, procedimientos y valores de la cooperativa. Los elementos dentro de esta categoría incluyen:

- a. *Capacitación del Personal*: Desarrollo de habilidades técnicas y blandas necesarias para desempeñar sus funciones eficazmente.
- b. *Educación Financiera para los Socios*: Programas educativos para ayudar a los socios a entender mejor los productos financieros y cómo utilizarlos de manera responsable.
- c. *Actualizaciones Continuas*: Ofrecer actualizaciones y refrescamientos regulares para mantenerse al día con las regulaciones y tendencias del mercado.

Operaciones: Los procesos operativos son aquellos que gestionan las funciones diarias de la cooperativa y aseguran que funcione de manera eficiente y efectiva. Esto incluye:

- a. *Gestión de Créditos*: Evaluación, aprobación y seguimiento de créditos.

- b. *Gestión de Ahorros*: Manejo de cuentas de ahorro, intereses y otros productos relacionados.
- c. *Atención al Cliente*: Proveer servicios de alta calidad y resolver dudas o inquietudes.

- **Procesos de Apoyo**

Los procesos de apoyo son fundamentales para el funcionamiento de la cooperativa, ya que ofrecen el soporte necesario para que los procesos clave se lleven a cabo eficientemente. Estos procesos de apoyo se dividen en tres áreas principales:

Gestión TTHH (Talento Humano): La gestión de talento humano se enfoca en el reclutamiento, desarrollo, retención y bienestar del personal. Los componentes principales incluyen:

- a. *Reclutamiento y Selección*: Identificación y contratación de los empleados que mejor se ajusten a los valores y necesidades de la cooperativa.
- b. *Capacitación y Desarrollo*: Programas de formación continua para mejorar las habilidades y competencias del personal.
- c. *Evaluación del Desempeño*: Evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y reconocer el desempeño sobresaliente.
- d. *Bienestar y Compensaciones*: Programas de beneficios y recompensas para fomentar la satisfacción y retención de los empleados.

Gestión de Tecnologías de la Información: La tecnología juega un papel vital en la eficiencia y seguridad de las operaciones. La gestión de las tecnologías de la información comprende:

- a. Infraestructura y Soporte: Mantenimiento y actualización de equipos, redes y sistemas.
- b. Seguridad de la Información: Implementación de medidas de seguridad para proteger datos y transacciones.
- c. Desarrollo de Sistemas: Diseño y desarrollo de sistemas y aplicaciones a medida para mejorar los servicios ofrecidos.
- d. Gestión de Datos: Almacenamiento y manejo de datos, asegurando su calidad y disponibilidad para la toma de decisiones.

Gestión Contable: La gestión contable se encarga de la administración financiera de la cooperativa, incluyendo:

- a. Registro y Reporte: Registro exacto de todas las transacciones y elaboración de informes financieros.
- b. Control de Presupuesto: Monitoreo y control de los gastos en comparación con los presupuestos establecidos.
- c. Auditoría: Evaluaciones periódicas para garantizar la precisión y cumplimiento con las regulaciones y estándares contables.
- d. Análisis Financiero: Análisis de la información financiera para identificar tendencias, oportunidades y riesgos.

4.1.7 Objetivos Estratégicos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Achik Inty es una organización financiera que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a sus socios. La cooperativa se compromete a brindar a sus socios los mejores productos y servicios financieros, ya contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad. Para esto se propone los siguientes objetivos estratégicos:

Tabla 2 Objetivos Estratégicos Fuente: Autor Propio

UNIDAD	OBJETIVOS
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos y servicios financieros de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros socios. • Mantener una gestión eficiente y transparente. • Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.
Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un excelente servicio al cliente a nuestros socios. • Solucionar las necesidades de nuestros socios de manera rápida y eficiente. • Crear una experiencia positiva para nuestros socios.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer y retener el mejor talento para la cooperativa. • Desarrollar las habilidades y competencias de nuestros colaboradores. • Crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.
Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las últimas tecnologías para mejorar la eficiencia de la cooperativa. • Desarrollar nuevos productos y servicios digitales. • Crear una experiencia de usuario única para nuestros socios.

Administración

- Mantener una gestión financiera sana y sostenible.
- Cumplir con las regulaciones y normas vigentes.
- Asegurar el crecimiento y desarrollo de la cooperativa

4.1.8 Modelo operativo de tecnologías de Información

4.1.8.1 Aplicaciones Institucionales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Achik Inty dispone serie de herramientas tecnológicas diseñadas para administrar sus finanzas, incluyendo cuentas comerciales, préstamos comerciales, servicios de caja de seguridad, servicios de banca en línea y servicios de procesamiento de pagos. Estas aplicaciones están diseñadas para ayudar a las empresas a administrar sus finanzas de forma eficiente y efectiva, y para brindarles el apoyo que necesitan para crecer y prosperar.

Nombres	Descripción	Desarrollo	Área
ACHIK EMPRENDE	Brinda apoyo financiero y técnico a los emprendedores. El programa ofrece una variedad de servicios incluyendo: Prestamos, Asesoría, formación.	COAC achik	Financiero
ACHIK MOVIL	Está diseñado para facilitar a los socios el acceso a sus servicios entre las cuales se puede realizar las siguientes: consulta de saldos, transferencia de fondos, pago de servicios etc.].	COAC achik	socios
DIMA COF	Está diseñado para ayudar a tomar decisiones de préstamos más informados y a reducir el riesgo de pago de préstamos. Entre los beneficios esta: Aumenta la rentabilidad, reduce costos operativos, mitiga el riesgo de impacto de préstamos.	Instituto Latinoamericano de Cooperación y desarrollo (ILCAD)	financiero Crédito, contabilidad
www.achikinti.fin.ec	Página Web Institucional	COAC achik	Todos

Ilustración 6 Aplicaciones Institucionales Fuente Autor Propio

Estas aplicaciones no solo ofrecen comodidad y eficiencia a los socios y empleados, sino que también permiten a la cooperativa competir efectivamente en el mercado financiero moderno, manteniendo un enfoque centrado en la tecnología y en la satisfacción del cliente.

4.1.8.2 Infraestructura Tecnológica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” cuenta con una sólida infraestructura tecnológica que le permite brindar a sus socios un servicio eficiente y confiable. La infraestructura está compuesta por un centro de datos, una red de alta velocidad, servidores, almacenamiento y software.

Nombre	Características	Cantidad	Estado
Servidor HP d11 380	Instalación de BD	1	Bueno
Servidor Proilant ml 110	Instalación CentOS	1	Bueno

Ilustración 7 Descripción de los servidores Fuente Autor Propio

Equipo	Cantidad	estado
Computadora de Escritorio CPU LG	1	Bueno
Computadoras portátiles Lenovo rayzen 5	1	Bueno
Impresora Epson m 128 C	1	Bueno
Routers amsr 900	1	Bueno
Routers amsr 901	1	Bueno
Routers Mikrotick	2	Bueno
Cámara de video vigilancia	3	Bueno

Ilustración 8 Descripción de los Equipos tecnológicos Fuente: Autor Propio

4.1.8.3 Estructura Organizacional de las Tecnológica de la Información

La entidad financiera cuenta con un departamento de Tecnologías de la Información la misma que esta encarga por el personal técnico. A continuación de muestra la implementación de una estructura de TI:

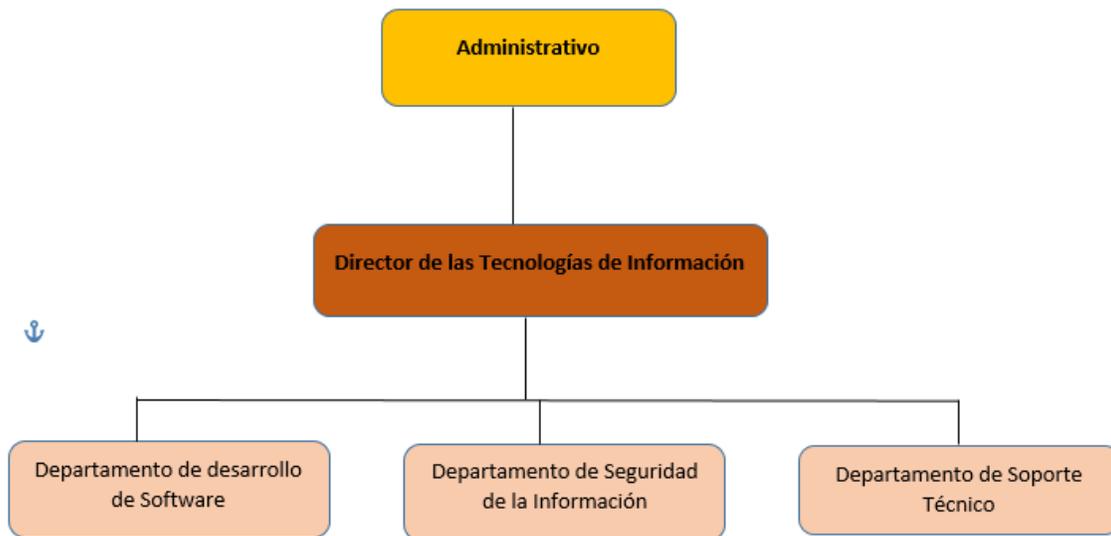


Ilustración 9 Estructura Organizacional de TI Fuente Autor Propio

En el siguiente apartado se describe la función de cada departamento que conforman la estructura organizacional de TI (ilustración 9) propuesta para la cooperativa Achik Inty, esta información se ve reflejada en base al levantamiento de la situación actual, y documentos de la entidad.

- **Director de Tecnologías de la Información:** Encabeza el departamento de TI y es responsable de la estrategia tecnológica global de la cooperativa. Toma decisiones estratégicas sobre la implementación de soluciones tecnológicas y la dirección de proyectos clave.
- **Departamento de desarrollo de Software:** Este departamento es responsable de la planificación, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas informáticos de la cooperativa.
- **Departamento de Seguridad de la Información:** Este departamento es responsable de la protección de los datos de la cooperativa contra

el acceso no autorizado, uso indebido, divulgación, manifestación o destrucción.

- **Departamento de Soporte Técnico:** Este departamento es responsable de brindar soporte técnico a los socios de la cooperativa en el uso de los sistemas informáticos.

Este organigrama refleja una estructura organizativa donde los diferentes departamentos y roles trabajan en conjunto para garantizar un entorno tecnológico seguro, eficiente y en constante mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY".

Sin embargo, la estructura específica puede variar según el tamaño de la cooperativa, la complejidad tecnológica y las necesidades particulares de la organización.

4.2 FASE 2: Modelo de Negocio/Organización

4.2.1 Análisis del Entorno

La evaluación del contexto señala las áreas principales de distribución de oportunidades y amenazas que tendrán un impacto en la administración del Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY". Este procedimiento se basó en la información proporcionada por la entidad financiera.

4.2.1.1 Análisis FODA a la unidad informática

La evaluación FODA emerge como una herramienta fundamental para obtener una comprensión y discernimiento del contexto de la entidad, ofreciendo información de gran valor que permite evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como externas de la

institución y su entorno. A continuación, se describe las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del departamento de TI.

Fortalezas

- Innovación tecnológica
- Talento especializado
- Infraestructura solida
- Apoyo de la alta dirección

Oportunidades

- Expansión de servicios digitales
- Educación financiera en línea
- Automatización de procesos internos

Debilidades

- Limitaciones de presupuesto
- Falta de actualización continua
- Posible resistencia al cambio

Amenazas

- Tecnología obsoleta
- Ataques cibernéticos
- Cambios en las regulaciones

4.2.2 Estrategia de Negocios

4.2.2.1 Misión y Visión

- Misión de TI

Nuestra misión es impulsar la transformación digital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY", brindando soluciones tecnológicas innovadoras y seguras que optimicen la experiencia de los miembros y fortalezcan la eficiencia interna. Estamos comprometidos con la implementación y gestión de sistemas avanzados, la ciberseguridad sólida y la capacitación continua del personal, con el objetivo de garantizar un entorno tecnológico confiable y a la vanguardia

Ilustración 10 Misión de TI Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)

- Visión de TI

Nuestra visión es ser líderes en la habilitación tecnológica para la excelencia financiera en la Cooperativa "ACHIK INTY". Aspiramos a ser reconocidos por nuestro enfoque proactivo en la innovación, la adopción de tecnologías emergentes y la entrega constante de servicios digitales de alta calidad. Buscamos ser un referente en seguridad cibernética y en la optimización de procesos a través de la tecnología, contribuyendo así al crecimiento sostenible y a la satisfacción de nuestros miembros en un entorno financiero en constante evolución.

Ilustración 11 Visión de TI Fuente: (Achik Inti Ltda, s.f.)

4.2.2.2 Metas Corporativas del Departamento de TI

Estas metas corporativas pueden ser adaptadas y ajustadas según la estrategia, necesidades y circunstancias específicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY". Cada meta debe ser SMART⁵ para guiar efectivamente al departamento de Tecnologías de la Información hacia el éxito.

- **Implementación de Soluciones Innovadoras:** Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas innovadoras que aborden necesidades específicas de la cooperativa, como aplicaciones móviles, herramientas de análisis de datos y opciones de pago en línea.
- **Refuerzo de la Ciberseguridad:** Fortalecer la infraestructura y políticas de ciberseguridad para prevenir ataques y proteger los datos confidenciales de los miembros, manteniendo la integridad de la información financiera.
- **Eficiencia Operativa Mejorada:** Automatizar y optimizar procesos internos a través de tecnologías avanzadas, reduciendo tiempos y costos operativos, y aumentando la precisión en la gestión de datos.
- **Educación Tecnológica y Capacitación:** Proporcionar capacitación continua a los empleados para garantizar que estén al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y puedan aprovechar al máximo las herramientas disponibles.

⁵ Específica, medible, relevante y plazo de tiempo definido

- **Innovación Continua:** Establecer un ambiente de innovación que fomente la creatividad y la búsqueda constante de nuevas soluciones tecnológicas que impulsen la competitividad de la cooperativa.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurarse de que todos los sistemas y procesos tecnológicos cumplan con las regulaciones y normativas establecidas por las autoridades financieras y de protección de datos.
- **Adaptación a las Tendencias:** Mantenerse al tanto de las tendencias tecnológicas emergentes en la industria financiera y adoptarlas de manera oportuna para seguir siendo relevantes y competitivos en el mercado.

4.3 FASE 3: Modelo de TI

4.3.1 Estrategias de Tecnologías de la Información

A continuación, se mencionan las estrategias de TI la misma que está comprometida con el éxito de la cooperativa. El departamento está seguro de que, trabajando juntos, pueden alcanzar sus metas y visión.

Tabla 3 Objetivos Estratégicos de TI Fuente Autor Propio

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DESCRIPCIÓN
Seguridad Cibernética Reforzada	Implementar medidas de seguridad de vanguardia, como la autenticación de múltiples factores y el cifrado de datos, para proteger la información confidencial de los miembros y evitar brechas de seguridad.
	Fomentar la capacitación y el desarrollo profesional del personal de TI,

<p>Desarrollo de Capacidades Internas:</p>	<p>brindando oportunidades de aprendizaje para mantenerse actualizados con las últimas tendencias y habilidades tecnológicas.</p>
<p>Apoyar los objetivos estratégicos de la cooperativa utilizando la tecnología</p>	<p>Esto significa que el departamento de TI debe trabajar con otras áreas de la cooperativa para identificar cómo la tecnología puede ayudar a alcanzar los objetivos de la cooperativa, como aumentar las ventas, mejorar la eficiencia o reducir los costos.</p>
<p>Cumplimiento Regulatorio Tecnológico</p>	<p>Mantenerse al tanto de los cambios regulatorios en el ámbito tecnológico y garantizar que todas las soluciones y servicios cumplan con los estándares y requisitos legales.</p>

Estos objetivos estratégicos son ejemplos que pueden adaptarse según los objetivos y la visión específicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY". Cada objetivo debe ser medible y estar alineado con la misión y las metas generales de la cooperativa.

4.4 FASE 4: Modelo de Planificación

4.4.1 Plan de Acción

4.1.1.1 Planificación de Actividades

Tabla 4 Cronograma de actividades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos Fuente: Autor Propio

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACTIVIDADES	META ANUAL	TRIMESTRES												GASTOS		
			Año 2024				Año 2025				Año 2026						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1. Seguridad cibernética reforzada	-Evaluaciones regulares de riesgos de seguridad.	3 documentos		X													800,00
	-Actualización y parches de seguridad -Entrenamiento de concienciación en seguridad -Políticas de acceso y uso				X												
2. Desarrollo de capacidades internas	-Evaluar las habilidades y conocimientos del personal.	2 documentos						X									320,00
	-Planificación de programas de capacitación -Capacitación técnica							X									
3. Apoyar los objetivos estratégicos de la cooperativa utilizando la tecnología	-Análisis de requisitos, es decir colaborar con las diferentes áreas de la cooperativa para comprender los objetivos estratégicos y necesidades - Desarrollo de soluciones personalizadas que aborden necesidades específicas de la cooperativa.	1 documento												X	X		1000,00
4. Cumplimiento regulatorio tecnológico	-Mantenerse informado sobre las regulaciones y normativas en el ámbito tecnológico. -Actualización de políticas y procedimientos	2 documentos													X	X	1000,00

4.1.1.2 Recuperación de la Inversión

Para lograr la recuperación de la inversión en los objetivos estratégicos planteados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY"., a continuación, se detalla:

Tabla 5 Recuperación de la inversión Fuente Autor Propio

N	Proyecto Estratégico	Costo
1	Seguridad cibernética reforzada	1000.00
2	Desarrollo de capacidades internas	450,00
3	Apoyar los objetivos estratégicos de la cooperativa utilizando la tecnología	1300,00
4	Cumplimiento regulatorio tecnológico	1300,00

4.1.1.2 Beneficio

En este apartado se detallan las ventajas resultantes de llevar a cabo los logros estratégicos propuestos para la cooperativa, los cuales contribuirán al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Beneficio: Seguridad Cibernética Reforzadas

- **Protección de los datos de los socios:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a proteger los datos personales y financieros de los socios de la cooperativa de ser robados o utilizados para multas fraudulentas.
- **Reducción de costos:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a reducir los costos de la cooperativa al reducir la necesidad de pagar por reparaciones o reemplazos de sistemas dañados por ataques cibernéticos.
- **Mejora de la reputación:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a mejorar la reputación de la cooperativa al demostrar a los socios que sus datos están seguros y que la cooperativa está comprometida con la seguridad.
- **Aumento de la confianza:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a aumentar la confianza de los socios en la cooperativa al demostrar que la cooperativa está comprometida con la protección de sus datos.
- **Mejora de la eficiencia:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a mejorar la eficiencia de la cooperativa al reducir el tiempo y los recursos necesarios para responder a los ataques cibernéticos.
- **Mejora de la competitividad:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a mejorar la competitividad de la cooperativa al hacer que sea más difícil para sus competidores robar sus clientes o datos.

- **Mejora de la toma de decisiones:** Una mejor seguridad cibernética puede ayudar a mejorar la toma de decisiones de la cooperativa al proporcionar información más precisa y oportuna sobre los riesgos cibernéticos.

Beneficio: Desarrollo de Capacidades Internas

- **Mejora de la eficiencia:** Una mejor capacitación puede ayudar a los empleados a realizar sus tareas de manera más eficiente y eficaz.
- **Reducción de costos:** Una mejor capacitación puede ayudar a reducir los costos al reducir la necesidad de contratar personal externo o recurrir a soluciones de terceros.
- **Mejora de la calidad:** Una mejor capacitación puede ayudar a mejorar la calidad de los productos y servicios de la cooperativa al garantizar que los empleados estén bien capacitados para realizar sus tareas.
- **Aumento de la satisfacción:** Una mejor capacitación puede ayudar a aumentar la satisfacción de los empleados al proporcionarles las herramientas y el conocimiento que necesitan para tener éxito.
- **Mejora de la retención:** Una mejor capacitación puede ayudar a mejorar la retención de empleados al proporcionarles un sentido de pertenencia y propósito.

- **Mejora de la innovación:** Una mejor capacitación puede ayudar a mejorar la innovación al proporcionar a los empleados las habilidades y el conocimiento que necesitan para desarrollar nuevas ideas y soluciones.

Beneficio: Apoyar los objetivos estratégicos de la cooperativa

- **Mejora de la eficiencia:** La tecnología puede ayudar a mejorar la eficiencia de la cooperativa al automatizar tareas, agilizar procesos y mejorar la comunicación.
- **Reducción de costos:** La tecnología puede ayudar a reducir los costos de la cooperativa al eliminar la necesidad de papeleo, agilizar procesos y mejorar la eficiencia.
- **Mejora de la calidad:** La tecnología puede ayudar a mejorar la calidad de los productos y servicios de la cooperativa al automatizar tareas, agilizar procesos y mejorar la comunicación.
- **Aumento de la satisfacción:** La tecnología puede ayudar a aumentar la satisfacción de los socios al proporcionarles una experiencia más conveniente y eficiente.
- **Mejora de la retención:** La tecnología puede ayudar a mejorar la retención de socios al proporcionarles una experiencia más conveniente y eficiente.

- **Mejora de la innovación:** La tecnología puede ayudar a mejorar la innovación de la cooperativa al proporcionar a los empleados las herramientas y el conocimiento que necesitan para desarrollar nuevas ideas y soluciones.
- **Mejora de la competitividad:** La tecnología puede ayudar a mejorar la competitividad de la cooperativa al proporcionar a los empleados las herramientas y el conocimiento que necesitan para estabilizarse al día con las últimas tendencias y tecnologías.

Beneficio: Cumplimiento Regulatorio Tecnológico

- **Evitar Sanciones Legales:** Cumplir con las regulaciones tecnológicas evita posibles multas y sanciones impuestas por autoridades regulatorias, lo que protege los recursos financieros de la cooperativa.
- **Conformidad Normativa:** La cooperativa demuestra su compromiso con el cumplimiento normativo, fortaleciendo su reputación y confianza tanto entre los miembros como en el mercado financiero.
- **Gestión de Riesgos:** El cumplimiento regulatorio reduce el riesgo de violaciones de seguridad y datos, protegiendo a la cooperativa contra posibles amenazas cibernéticas.
- **Confianza de los Miembros:** La cooperativa gana la confianza de sus miembros al asegurarles que su información personal y financiera está protegida y manejada adecuadamente.

- **Eficiencia Operativa:** El cumplimiento normativo promueve la adopción de procesos eficientes y seguros, optimizando la operación interna y minimizando errores.
- **Ventaja Competitiva:** Una reputación de cumplimiento normativo puede ser un factor diferenciador en un mercado financiero competitivo, atrayendo a nuevos miembros.
- **Gestión de la Reputación:** Cumplir con las regulaciones tecnológicas refuerza la reputación de la cooperativa como una entidad comprometida con la seguridad y el manejo responsable de datos.
- **Adaptabilidad Tecnológica:** La cooperativa estará preparada para los cambios en las regulaciones tecnológicas, lo que facilita la adaptación a nuevas normativas en el futuro.
- **Reducción de Riesgos Financieros:** El cumplimiento adecuado minimiza la exposición a riesgos financieros y legales que podrían surgir por incumplimiento de regulaciones.
- **Alineación con las Mejores Prácticas:** Cumplir con regulaciones tecnológicas permite a la cooperativa alinearse con las mejores prácticas de seguridad y gestión de datos.

4.1.1.3 Metodología de Riesgo

Se utilizan las siguientes fases.

- **Fase 1: Identificación de riesgos**

Esta fase no solo se centra en reconocer los riesgos potenciales, sino que también se esfuerza por determinar la probabilidad de que ocurran y evaluar el grado de impacto que podrían tener en caso de materializarse. La correcta identificación de riesgos proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas, permitiendo a la cooperativa implementar estrategias adecuadas para mitigar, prevenir o gestionar estos riesgos de manera eficaz.

Tabla 6 Categoría de los Riesgos

CATEGORÍA DE LOS RIESGOS	
CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Riesgos técnicos	Amenazas relacionadas a la infraestructura tecnología
Riesgos de proyectos	Amenazas que surgen en la planificación, ejecución y control de los proyectos.
Riesgos empresarial	Amenazas que afectan la capacidad de cumplir los objetivos institucionales y de mantener la estabilidad financiera y operativa.

PROBABILIDAD E IMPACTO DE LOS RIESGOS	
PROBABILIDAD	VALOR
Baja	1
Media	2
Alto	3
IMPACTO	
Marginal	1
Critico	2
Catastrófico	3

Ilustración 12 Probabilidad e impacto de los riesgos

A continuación, se enumeran los riesgos asociados con cada una de las estrategias de Tecnologías de la Información propuestas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito

"ACHIK INTY"., basados en los criterios establecidos previamente, que comprenden la clasificación del riesgo, la probabilidad y el nivel de impacto.

Tabla 7 Clasificación de cada objetivo estratégico según los riesgos, categoría, probabilidad e impacto Fuente: Autor Propio

Seguridad Cibernética Reforzadas			
Riesgo	Categoría	Probabilidad	Impacto
Ataques cibernéticos	Riesgo técnico	3	3
Falta de recursos	Riesgo de proyecto	2	1
Falta de actualizaciones tecnológica	Riesgo técnico	3	3

Desarrollo de Capacidades Internas			
Riesgo	Categoría	Probabilidad	Impacto
Falta de colaboración de parte de los empleados	Riesgo empresarial	2	1
Resistencia al cambio	Riesgo empresarial	3	2

Apoyar los objetivos estratégicos de la cooperativa utilizando la tecnología			
Riesgo	Categoría	Probabilidad	Impacto
Fallas en los sistemas informáticos	Riesgo técnico	2	3
Retraso en el desarrollo o implementación de proyectos	Riesgo de proyecto	3	3
Cambios en la economía	Riesgo empresarial	2	2

Cumplimiento Regulatorio Tecnológico			
Riesgo	Categoría	Probabilidad	Impacto
Vulnerabilidad de seguridad	Riesgo técnico	3	3

Incompatibilidad de los sistemas	Riesgo técnico	3	2
Falta de conocimiento sobre las normas de seguridad	Riesgo de proyecto	2	3

- **Fase2: Prioridad de los riesgos según el impacto “ALTO”**

La priorización de los riesgos según el impacto alto es una fase importante en la gestión de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY". Esta fase ayuda a la cooperativa a identificar y concentrar sus esfuerzos en los riesgos más importantes. Los riesgos con un impacto alto son aquellos que tienen el potencial de causar daños significativos a la cooperativa, ya sea financieramente u operativamente.

Tabla 8 Escala de Valor según los Riesgos: Fuente Autor Propio

Valor=Probabilidad x Impacto	Factor de Exposición
1 al 3	Riesgo Bajo
4 al 6	Riesgo Medio
7 al 9	Riesgo Alto

Tabla 9 Matriz de análisis de riesgos Fuente: Autor Propio

Riesgo	Clasificación del Riesgo				Riesgo Inherente	Causas	Consecuencias
	Valor	Probabilidad	valor	impacto			
Ataques cibernéticos	3	media	3	catastrófico	9	-Errores humanos -Vulnerabilidades de seguridad -Ataques dirigidos	-Pérdida de datos -Interrupción del servicio -Daños a la reputación
Falta de recursos	2	alta	2	critico	4	-Mala gestión -Cambios en el entorno	-Aumento de costos -Disminución del servicio al cliente
Falta de actualizaciones tecnológica	3	alta	3	catastrófico	9	-Resistencia al cambio -Falta de recursos	-Mayor riesgos de ataques informáticos -Disminución de la satisfacción del cliente
Resistencia o falta de colaboración de los empleados	2	media	1	marginal	2	-Falta de comunicación -Cultura organizacional -Falta de motivación	-Dificultades en la innovación -Baja productividad
Resistencia al cambio	3	media	2	critico	6	-Falta de comprensión -Cultura organizacional	-Ralentización de la innovación -Conflicto interno -Pérdida de oportunidades
Fallas en los sistemas informáticos	3	alta	3	critico	9	- Fallas de hardware -Fallas de software -Ataques cibernéticos	-Pérdida de datos -interrupción del servicio -Costos adicionales
Retraso en el desarrollo o implementación de proyectos	2	media	3	catastrófico	6	-Cambios en los requisitos de un proyecto -falta de comunicación Problemas técnicos	-Costos adicionales -Pérdida de clientes -Pérdida de oportunidades
Cambios en la economía	3	media	2	critico	6	- Crecimiento económico -Cambios en la tasa de interés	-Afecta la liquidez -Afectar los ingresos de la entidad
Vulnerabilidad de seguridad	3	alta	3	catastrófico	9	-Ataques cibernéticos -Errores humanos -Falta de mantenimiento	-Interrupción del servicio -Costos adicionales
Incompatibilidad de los sistemas	2	media	3	critico	6	-Diferentes proveedores -Diferentes versiones y configuraciones	-Errores en los sistemas -Interrupciones del servicio
Falta de conocimiento sobre las normas de seguridad	3	media	3	catastrófico	9	-Falta de capacitación -Desconocimientos de normas	-Riesgos regulatorios -Costos adicionales

- **Fase 3: Estrategia para abordar los riesgos más significativos y buscar su mejora**

A continuación, se presenta un plan de acción para mitigar los riesgos más significativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACHIK INTY", en donde se define el proceso de acción, periodo de ejecución y el personal responsable.

Tabla 10 Plan para mejorar los riesgos de mayor impacto Fuente: Autor Propio

RIESGO	PROCESO DE ACCION	PERIODO DE EJECUCION	RESPONSABLE
Ataques cibernéticos	-Implementar controles de seguridad. -Capacitar al personal de cómo identificar y evitar ataques cibernéticos. -Tener un plan de respuestas de incidentes.	seis meses	Personal de TI
Falta de Actualizaciones Tecnológica .	-Mejorar la gestión Crear conciencia Asociarse con otras organizaciones para compartir recursos para las actualizaciones	6 meses	Personal de TI
Fallas en los sistemas informáticos	Realizar copias de seguridad de los datos de forma regular. Implementar medidas de seguridad tales como firewalls, antivirus etc. Capacitar al personal.	Depende de los sistemas	Personal de TI
Vulnerabilidad de Seguridad	Establecer políticas de seguridad claras y documentadas que contienen aspectos como contraseñas seguras, acceso a datos y uso adecuado de sistemas.	Cinco meses	Personal de TI
Falta de conocimiento	Capacitar al personal: La cooperativa debe capacitar al personal sobre las	8 meses	Personal de TI , recursos humanos

sobre las normas
de seguridad

normas de seguridad para
reducir el riesgo de
errores.

Mantener a los empleados
actualizados sobre los
cambios en las normas: La
cooperativa debe
mantener a los empleados
actualizados sobre los
cambios en las normas de
seguridad para garantizar
que estén mejorados con
los últimos requisitos.

Crear conciencia sobre las
normas: La cooperativa
debe crear conciencia
sobre las normas de
seguridad

Conclusiones

El PETI es un proceso complejo que involucra una variedad de actores y factores. Es importante tener un marco de referencia claro para guiar el proceso y asegurar que se tengan en cuenta todos los aspectos relevantes. Hay una variedad de marcos de referencia disponibles, cada uno con sus propias fortalezas y debilidades. El marco de referencia más adecuado para una organización en particular surgió de sus necesidades y circunstancias específicas.

La cooperativa tiene una base sólida de clientes leales y una buena reputación. No obstante, no se puede pasar por alto que se enfrenta a diversos desafíos, incluyendo la competencia de los bancos comerciales y los cambios en el entorno económico.

En este contexto, resulta importante que la cooperativa Achik Inty continúe realizando inversiones estratégicas en tecnología de la información para reforzar la seguridad, optimizar la integración de sus sistemas y proporcionar a sus clientes una experiencia superior.

Al implementar un PETI la Cooperativa puede mejorar la calidad, seguridad e innovación de los procesos. Esto le permitirá brindar un mejor servicio a sus clientes y competir con éxito en el mercado financiero.

Recomendaciones

Involucrar a todas las partes interesadas: La cooperativa debe involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de establecer estrategias de TI. Esto incluye a los miembros del consejo de administración, los ejecutivos, los empleados y los clientes.

Establecer objetivos claros: La cooperativa debe establecer objetivos claros para sus estrategias de TI. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos.

Desarrollar un plan de implementación: La cooperativa debe desarrollar un plan de implementación para sus estrategias de TI. Este plan debe incluir un cronograma, un presupuesto y un responsable para cada tarea.

Monitorear y evaluar el progreso: La cooperativa debe monitorear y evaluar el progreso de sus estrategias de TI. Esto le permitirá identificar cualquier área de mejora y realizar los ajustes necesarios

ANEXOS

Anexo1: Protocolo de Investigación

/A. TÍTULO

Planificación estratégica “PETI” para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda.

Marcar dependiendo el tema y a que campo se relaciona.

B. DOMINIO, LÍNEA Y ÁMBITOS DE INVESTIGACIÓN

Tecnologías de Información y Comunicación	Ciencias exactas, naturales y tecnológicas	Inteligencia de Negocios	
		Sistemas de Información	
		Gobierno y administración de tecnologías de información	
		Auditoría Informática	
		Seguridad Informática	
		Redes y comunicación	
		Arquitectura de Hardware	
		Arquitectura de desarrollo de software	
		Ingeniería de Software	
		Gestión y gobierno de proyectos de tecnología informática	X
		Ingeniería de requerimientos	
		Algoritmos y programación	
		Ciencias exactas y naturales (Matemáticas, Física, Química, Biología, etc.)	
Modelaje y simulación			

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Planeación Estratégica es un proceso para proyectar el futuro deseado de una organización y los medios para lograrlo, En el caso del área de tecnologías de información, se establece el proceso de (TI).

El proceso de planificación estratégica es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que permite definir y establecer los objetivos, metas a largo plazo y diseñar las estrategias necesarias para alcanzarlos. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., la planificación estratégica es fundamental para su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Con el presente trabajo investigativo se pretende desarrollar una planificación estratégica (PETI) para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda, que permita establecer una visión clara, objetivos alcanzables y estrategias efectivas para su desarrollo a largo plazo. Para ello, se llevará a cabo un análisis detallado del entorno interno y externo de la cooperativa, se definirán sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y se establecerán los objetivos y estrategias necesarios para alcanzarlos

D. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una planeación estratégica en base a la metodología de PETI con los objetivos organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados.

E. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. *Realizar un estudio teórico sobre los marcos de referencia , antecedentes investigativos y metodologías para el desarrollo de un diseño de planificación estratégica de tecnologías de la información.*
2. *Analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., los procesos que se manejan, en términos de tecnologías de información y determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.*
3. *Definir los planes tácticos y operativos de tecnologías de información necesarios para implementar las iniciativas o proyectos identificados en el plan estratégico.*
4. *Diseñar las estrategias de tecnologías de información que se ajusten a las necesidades y recursos de la cooperativa.*

F. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de una planificación estratégica (PETI) para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda., radica en la necesidad de establecer una visión clara y de los objetivos estratégicos que permitan a la organización adaptarse a los cambios del entorno, identificando las oportunidades, amenazas para mejorar y asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

En un entorno financiero altamente competitivo, una Cooperativa de Ahorro y Crédito necesita contar con un plan estratégico bien definido para poder tomar decisiones informadas y efectivas. La PETI permitiría a la cooperativa definir proyectos a largo plazo, identificar para alcanzarlos y establecer un plan de acción para lograrlos. Asimismo, la PETI permitiría a la cooperativa evaluar su desempeño y hacer los ajustes necesarios para mantenerse en línea con sus objetivos.

Además, la PETI es esencial para el cumplimiento de normativas y regulaciones, y para la mejora continua de los procesos y servicios que se ofrecen a los socios y clientes de la cooperativa. En

consecuencia, PETI es una herramienta clave para el éxito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ACHIK INTY” Ltda...

G. ALCANCE

El alcance del presente proyecto se enfocará en la identificación de los objetivos estratégicos a largo plazo, la evaluación de la situación actual de la cooperativa, formulación de las estrategias de TI y la definición de planes de acción. Además, también podría abarcar la comunicación y el compromiso con los miembros y colaboradores de la cooperativa para garantizar la comprensión y el éxito de la implementación del plan.

H. CONCEPTOS RELACIONADOS

Tecnologías de la Información y Comunicación

ITIL es ampliamente reconocido como uno de los mejores

Planeación Estratégica

La planificación estratégica es crucial para cualquier organización que desee tomar medidas para lograr una ventaja en el mercado actual y futuro. Es fundamental que esta planificación sea formal y no se limite a inculcar un pensamiento estratégico en un grupo de personas. Debe ser transformada en un concepto compartido y documentado en detalle, de manera que pueda ser ejecutado y controlado eficazmente. (Oñate Quinteros , 2020)

Metodología PETI

La PET (Planificación Estratégica de Tecnología de Información) es ampliamente reconocida como una herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI. Establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de TI, estableciendo un desarrollo informático que responde a las necesidades de la organización y

contribuye al éxito de la empresa. Su desarrollo este relacionado con la creación de un plan de transformación, que va del estado actual en que se encuentra la organización, a si estado final esperado de automatización, esto en concordancia con la estrategia de negocio y con el propósito de crear una ventaja competitiva.

- **Principios basicos**
- **Gobernanza**
- **Cadena de valor del servicio**

Este es un g

- **Practicas**
- **Mejora continua**

Gestión de Servicios

La metodología IT

I. TRABAJOS RELACIONADOS

Alvaro Panchon de la

J. METODOLOGÍA

--

K. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	MES						MEIOS DE VERIFICACIÓN
		I	II	III	IV	V	VI	
1	Fundamentación Teórica	x						Primer capítulo de la Tesis (Conceptos Relacionados y Trabajos Relacionados).
2	Diagnóstico Situacional		x					Segundo capítulo de la Tesis (Problema, objetivos, justificación, alcance y aplicación de la metodología propuesta).
3	Desarrollo de la propuesta			x	x			Tercer capítulo de la Tesis.
4	Validación de la propuesta				x	x		Cuarto capítulo de la Tesis.
5	Conclusiones y recomendaciones						x	Sección de conclusiones y recomendaciones de la Tesis.

L. DECLARACIÓN FINAL

Los abajo firmantes declaramos bajo juramento que el proyecto descrito en este documento no ha sido presentado a otra institución nacional o internacional para su financiamiento, no causa perjuicio al ambiente, es de nuestra autoría y no transgrede norma ética alguna.

M. PARTICIPANTES

DIRECTOR:	
ESTUDIANTE 1	
ESTUDIANTE 2	

N. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Lugar:	
Fecha:	
Firmas:	

Nombre:

CC:

Director del Proyecto

Nombre:

CC.:

Estudiante / Egresado

O. APROBACIÓN

Firmas:

Nombre:

CC:

Primer Par Revisor

Nombre:

C.C.:

Segundo Par Revisor

P. REFERENCIAS

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302732243** En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación “PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA “PETI” PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACHIK INTY” LTDA” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cañar, **23 de octubre de 2023**



F:

Carlos Geovanny Tenelema Ganzhi

C.I. 0302732243