

RESUMEN

La Universidad de las Fuerzas Armadas -ESPE, como una institución educativa de prestigio tiene como una de las objetivos brindar servicios académicos de calidad, razón por la cual elaboró y aprobó formalmente el proyecto institucional de evaluación técnica informática de la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE, enfocado en unos de los objetivos planteados, se realizó la evaluación técnica informática de los laboratorios generales del Departamento de Ciencias de la Computación (DECC), mediante el marco de gobierno empresarial COBIT 5, mismo que sirve de apoyo para que las organizaciones logren el cumplimiento de sus metas y se agregue valor mediante un gobierno y administración efectiva y eficaz de los recursos tecnológicos y recursos humanos. La recopilación de información se llevó a cabo mediante la ejecución de entrevistas, cuestionarios, encuestas dirigidas a estudiantes, personal de los laboratorios del DECC, Unidad de Tecnología de Información y Comunicación (UTIC), Logística, Recursos Humanos, Unidad Bienes y visitas de campo a los laboratorios generales. De la evaluación realizada se logró analizar e identificar las principales debilidades que existen en los laboratorios generales en cuanto a la seguridad de las instalaciones, renovación y mejoramiento de la infraestructura física y de TI, administración de activos y recurso humano, posteriormente se elaboró recomendaciones, mismas que serán de ayuda para mitigar los riesgos encontrados. Con lo antes expuesto se dará a conocer a la alta gerencia acerca de la situación real de los laboratorios del DECC, lo cual permitirá tomar medidas adecuadas para la creación y mejora de los servicios que ofertan los laboratorios.

PALABRAS CLAVES:

COBIT 5, EVALUACIÓN, TÉCNICA, LABORATORIOS, SERVICIOS

ABSTRACT

University of the Armed Forces -ESPE as a prestigious educational institution one of the objectives is provide quality academic services, reason why to developed and approved the institutional. The computing technical evaluation of the University of the Armed Forces-ESPE, focusing on one of the objectives, the technical evaluation of the general laboratories of the Department of Computer Science (DECC) was performed by the corporate governance framework COBIT 5, which serves as the support for organizations to achieve fulfilling their goals and add value by a government and effective and efficient management of technology and human resources. Information gathering was conducted by running interviews, questionnaires, surveys of students, staff laboratories DECC Unit Information and Communication Technology (UTIC), Logistics, Human Resources, Real Unit and field the general laboratories. In the assessment it was possible to analyze and identify the weaknesses that exist in general laboratories about the safety of installations, renovation and improvement of physical infrastructure and IT asset management and human resources, then recommendations are prepared, same that will help to mitigate the risks encountered.

With the above exposed, it will be announced to senior management about the real situation of the laboratories of the DECC, which will take appropriate steps to creating and improving services that offer laboratory measures.

KEYWORDS:

COBIT , EVALUATION, TECHNICAL, LABORATORIES, SERVICES