



UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE INGENIERÍA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
PROYECTO DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

**“NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DE GOBIERNO, DESEMPEÑO,
DIRECCION TECNOLOGICA, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE
TICS EN RIMAC SEGUROS-PIURA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE
2010**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

Martín Isidoro Guevara Granda

Asesor:

Ing. José Plasencia Latour

Ing. Víctor Ancajima Miñan

Piura – 2010

HOJA DE FIRMA DEL JURADO CALIFICADOR

**“NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DE GOBIERNO, DESEMPEÑO,
DIRECCION TECNOLOGICA, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE
TICS EN RIMAC SEGUROS-PIURA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE
2010**

PREPARADO POR: Martín Isidoro Guevara Granda

ING. JOSE PLASCENCIA LATOUR
Presidente

Ing. ANDRÉS EPIFANIA HUERTA
Miembro

Ms. JORGE GUTIERREZ GUTIERREZ
Miembro

Victor Ancajima Miñán
Asesor

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios, por darme la fuerza y voluntad para seguir y concluir mi carrera profesional y a mi madre por todo su apoyo y cariño para lograr mi más anhelo de ser un profesional.

Martín Guevara Granda

Agradecimiento

A mi asesor, amigos y familia por sus diversas formas de apoyo

A las personas involucradas en la realización de este proyecto.

Martín Guevara Granda

DICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	8
ABSTRAC	9
INTRODUCCIÓN	10
1. MARCO REFERENCIAL.....	12
1.1. Planteamiento del Problema	12
1.2. Antecedentes	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales	15
1.3 Bases Teóricas	17
1.3.1. Empresas Aseguradoras	17
1.3.2 Las Tecnologías de Información y Comunicación.....	25
1.3.3 Software Libre.....	26
1.3.4 COBIT (Objetivos de Control para la información y tecnologías).....	28
1.3.5 Relación entre las empresas y las Tics	32
1.4. Justificación de la Investigación.....	33
1.5. Formulación de Objetivos.....	35
1.6 Hipótesis	35
2. Metodología.....	35
2.1. Diseño de la Investigación.....	35
2.2. Población y Muestra.....	35
2.3. Definición y Operacionalización de Variables.....	37
2.4. Tecnicas e Instrumentos.....	41
2.5. Procedimiento y recolección de datos.....	41
2.6. Plan de Análisis de Datos.....	42
3. Resultados.....	42
4. Discusión.....	51
5. Conclusiones	53
6. Recomendaciones	54
7. Referencias Bibliograficas	55
8. Anexos	59

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO GOBIERNO DE TIC SEGÚN COBIT RIMAC SEGUROS	42
TABLA N° 2 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DESEMPEÑO DE TIC SEGÚN COBIT EN RIMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE – 2010-PIURA.....	44
TABLA N° 3 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE TIC SEGÚN COBIT EN RÍMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE 2010-PIURA.	46
TABLA N° 4 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS DE TIC SEGÚN COBIT EN RIMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE -2010 PIURA	47
Tabla N° 5 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO CALIDAD DE TIC SEGÚN COBIT EN RÍMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE – 2010-PIURA.....	49
Tabla N° 6 DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS SEGÚN VARIABLES POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA-PRIMER SEMESTRE 2010.....	50

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1 PORCENTAJES SEGÚN PROCESOS DE GOBIERNO DEL TIC POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT RIMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010	43
GRAFICO N° 2 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE DESEMPEÑO DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010	45
GRAFICO N° 3 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010	47
GRAFICO N° 4 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE TIC POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER.....	48
GRAFICO N° 5 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE CALIDAD DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010	49

RESUMEN

El presente trabajo pertenece a la línea de investigación en tecnologías de la información y comunicaciones de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) y busca determinar en qué nivel de madurez se encuentran los Procesos de Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de Tics en Rímac Seguros Piura durante el Primer Semestre 2010 a manera de comprobar la veracidad de nuestra hipótesis planteada.

El estudio es de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal, y en él se analiza la medición de cinco variables: Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de Tics. Para la medición y control de las variables de estudio se utilizó encuestas, las cuales fueron remitidas a través de documentos físicos al área como Jefatura de Operaciones, entrevistando al jefe, ejecutivos, asistentes y todo el personal que tenga que ver con tecnologías de información y comunicación.

Los resultados del estudio arrojan que el proceso de Gobierno de Tics reporta un 55% corresponde a un nivel de madurez Repetible (nivel de madurez: 2) con respecto a los niveles de madurez de COBIT, en el proceso de Desempeño de Tics reporta un 65% corresponde a un nivel de madurez Repetible (nivel de madurez: 2) con respecto a los niveles de madurez de COBIT, en el proceso de Dirección Tecnológica de Tics reporta un 70% corresponde a un nivel de madurez Repetible (nivel de madurez: 2) con respecto a los niveles de madurez de COBIT, en el proceso de Recursos Humanos de Tics reporta un 50% corresponde a un nivel de madurez No Existe (nivel de madurez: 0) con respecto a los niveles de madurez de COBIT y en el proceso de Calidad de Tics reporta un 60% corresponde a un nivel de madurez Repetible (nivel de madurez: 2) con respecto a los niveles de madurez de COBIT.

ABSTRACT

This work belongs to the line of research in information technology and communications at the Professional School of Systems Engineering at Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) and seeks to determine which level of maturity have the processes of government Performance, Technology Management, Human Resources and Quality of Rimac Insurance Tics in Piura during the first half of 2010 to verify the accuracy of our hypothesis.

The study is non-experimental, descriptive, cross sectional, and it is discussed the measurement of five variables: Government, Performance, Technology Management, Human Resources and Quality of TIC. To measure and control variables study using surveys, which were submitted via paper documents, the area as Head of Operations, the chief executives, assistants and staff who have to do with information technology and communication were interviewed.

The study results show that the process of government of Tics reports that a 55% represents a level of Repeatable maturity (level of maturity: 2) with respect to the COBIT maturity levels in the process of Tics Performance reported a 65 % corresponds to a Repeatable maturity level (maturity level: 2) with respect to the COBIT maturity levels in the process of Technology Management of Tics reports a 70% corresponds to a Repeatable maturity level (maturity level: 2) with regard to the COBIT maturity levels in Human Resources of Tics process reported a 50% corresponds to a level of maturity which it is Non-existent (level of maturity: 0) with respect to the COBIT maturity levels and Tics quality process reports a 60% corresponds to a Repeatable maturity level (maturity level: 2) with respect to the COBIT maturity levels.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de información son el punto de referencia desde el siglo XX y de mucha importancia en el inicio del Siglo XXI. Las herramientas como las computadoras, comunicación móvil e internet han permitido que la comunidad en que nos desarrollamos tenga acceso libre e inmediato el conocimiento a las masas, siendo importante recalcar el aumento de la productividad en la industria, agricultura, servicios y la expansión Cultural. La tecnología de la información es una poderosa herramienta para el desarrollo de una nueva conciencia crítica y de participación ciudadana.

Mientras nos ponemos inmersos en los avances tecnológicos, llegamos a comprender que el más grande desafío de los mismos, son la reducción de la “brecha digital” en la cual nos ha dado que existan personas preparadas para su uso y personas no preparadas para su uso. Llegando a nuevas terminologías como las sociedades de la información las cuales permiten el crecimiento y desarrollo a través de las TICS.

Si nosotros damos una rápida mirada podemos ver que las tics puede ser usadas para prestar servicios al público, para obtener documentos personales, comerciales, transferencias, contratos, notariales, pagos de impuestos etc. En la seguridad publica podemos ver el aporte de las tics donde pueden ser útiles para soluciones de equipamiento y personal; por ultimo podemos apreciarlo en la construcción de una red para la seguridad de la información financiera en un banco, caja, etc.

Podemos decir que las tic permiten la creación de mecanismos y políticas para el aprendizaje, la cual ayude a las soluciones en todos los niveles de la población.

Para nuestro caso podemos decir que el crecimiento tecnológico, ayuda al crecimiento de la organización, sustentada en la aplicación de tics en la empresa, siendo por defecto una ayuda en la toma de decisiones y en el incremento de la productividad.

El estudio tiene un carácter descriptivo, ya que busca examinar y describir el nivel de madurez del proceso de Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de Tics. Se utilizó un diseño de investigación de una sola casilla, con una muestra de 20 empleados por variable. El instrumento metodológico que se utilizó para medir el nivel de estas variables fue en un cuestionario semi estructurado. En la primera parte del trabajo se caracteriza la situación problemática y se plantea la pregunta de investigación. Asimismo se menciona las investigaciones previas que se han realizado relacionadas con el tema, y se describe las bases teóricas que sustentan el estudio. Posteriormente se justifica la investigación, formulando los objetivos generales y específicos de la misma, defendiendo así la hipótesis de investigación.

En la segunda parte se explica la metodología que se siguió en la investigación, describiendo el tipo, nivel y diseño de la misma. Se define la población y muestra, realizando la Operacionalización de las variables y definiendo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para finalmente describir el procedimiento de recolección y análisis de datos utilizado.

En la tercera parte, se presentan los resultados de la investigación, en forma de gráficos y cuadros estadísticos.

En la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados obtenidos en la etapa anterior, comparándolos con los antecedentes y las bases teóricas de la investigación. Por último se presentan las conclusiones a los que llegó el estudio y se enuncian las recomendaciones generadas como resultado de la investigación y que la empresa debería tener en cuenta. Asimismo, se cita las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio, siguiendo las normas de Vancouver, concluyendo el informe con los anexos que le sirven de complemento.

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (Tics) está transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo. Este impacto es claramente visible en el mundo empresarial, donde Internet y las demás Tics están configurando un nuevo entorno competitivo en el que las barreras geográficas desaparecen, facilitando el acceso a un mercado más amplio pero favoreciendo también una mayor presión competitiva, los clientes son cada vez más exigentes y esperan un producto/servicio más personalizado, los tiempos de respuesta se acortan, lo que hace necesario contar con una mayor capacidad y velocidad en el procesamiento de la información y en la generación y compartición de conocimiento, la posibilidad y necesidad de colaborar con otros agentes económicos se acrecienta (1).

Rímac Seguros no son ajenas a las oportunidades y retos que las Tics generan; sin embargo, cada empresa, en función de su tamaño y actividad, deberá adoptar soluciones diferentes en este campo. La falta de acceso a las Tics limita la disponibilidad de información de relevancia para el mejor funcionamiento de esta compañía de seguros, así como el crecimiento y desarrollo de sus mercados.

En ello podemos comentar los siguientes problemas presentados en la empresa:

- Falta de gestión en la toma de decisiones
- La calidad solo recae en la persona, y no hay ayuda en los procesos los cuales tienen que estar bien definidos y estandarizados y descentralizados en los jefes operativos de cada provincia
- El servicio es deficiente de cara a que muchos de los procesos están centralizados y las provincias se ven afectadas en el servicio
- La contratación de personal, no es equilibrada debido a que: por un lado si existe un puesto; si no conoces a nadie en la compañía serás evaluado y tendrán mayor posibilidad

de ingresar las personas que vienen referidas de algún gerente o persona de la empresa, lo cual trae problemas, por el riesgo de no ser la persona idónea o preparada para el puesto

- La tecnología existe y crece pero no como columna vertebral de la empresa, sino como un soporte para tecnologizar procesos, los cuales tienen una deficiente comunicación e impacto con el resto de la agencia
- La calidad de desempeño, está sujeta a la visión de la jefatura inmediata, la cual se resume a tener suerte en que jefe le toco al trabajador, por lo tanto se aprecia una evaluación deficiente.
- La creación de cadenas de comunicación, son deficientes de cara al gobierno de tics dentro de la empresa, en la cual se aprecia que los procesos aún no se encuentran trabajando paralelamente con los objetivos del negocio.
- La seguridad de la información en las agencias (provincias) está sujeta a perfiles que afectan el nivel de servicio, además de que todo se encuentra centralizado.
- No hay un análisis ni evaluación de puesto, tanto en el personal y sobre todo en las jefaturas las cuales tienen carencias en los cargos por su falta de gestión, de manejo de personal, falta de conocimiento en los productos de la agencia
- No existe capacitación sobre los cambios en la empresa
- No existe innovación de sistemas y/o procesos ya que involucra costos y las gerencias no brindan apoyo a los mismos, se asume la idea de ganar lo mismo con los sistemas actuales, cuando la realidad refleja que solo el deficiente servicio es pérdida de clientes y por ende de productividad.

Debido a estos problemas comentados, el presente investigación, pretende sustentar que en la opinión del trabajador con respecto al proceso de gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de tics serán una evidencia para hacer una evaluación interna y así mejore la toma de decisiones.

A la fecha no existen estudios sobre el estudio de los procesos de gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de las Tics en Rímac Seguros y menos en aquellas aseguradoras que se ubican en la Provincia de Piura, por lo que éste

proyecto permitirá actualizar dichas estadísticas y tener una idea clara de la situación de la Compañía Rímac Seguros en cuanto a estudio de procesos de Tics se refiere. Tampoco existen estudios sobre el nivel de madurez sobre el proceso de Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de tics de los empleados de estas Compañías de Seguros.

Nuestro trabajo presenta a Rímac Seguros como la compañía de seguros que cuenta con más de 100 años de experiencia y solidez. Es la compañía de seguros de más larga trayectoria del mercado asegurador peruano, con amplia experiencia en todos los ramos de seguros y reaseguros. Se encuentran comprometidos con sus afiliados y se esfuerzan cada día para servir mejor.

Es parte del grupo económico más sólido del país, con inversiones en empresas líderes como: BBVA Banco Continental, AFP Horizonte, Rímac EPS, Min sur, entre otras.

Cuentan con el respaldo de las reaseguradoras más grandes e importantes del mundo como la Swiss Reinsurance Co, la cual ha sido calificada por la más grande clasificadora de riesgos, Standard Poor's, como una compañía AA.

A través de los años han logrado alcanzar el liderazgo en el mercado asegurador peruano. Hoy, gracias a la confianza de sus clientes cuentan con el 35% de participación y es por ello que pueden decirnos que trabajan día a día para ofrecernos la tranquilidad que necesitamos para salir adelante (2).

Rímac Seguros, 110 años de tranquilidad

Son 110 años asegurando la tranquilidad de miles de empresas y familias en el Perú, que confían en nosotros y por los cuales asumimos el compromiso de evolucionar año a año y esforzamos cada día en servirlo mejor. Por eso nuestra visión es convertirnos en la compañía más importante que brinda bienestar y protección a todos los peruanos.

Máxima categoría mundial: "A1" (3).

1.2 Antecedentes.

1.2.1 Antecedentes Internacionales

El marco teórico estará organizado y orientado a los Procesos de Negocios (4). El modelado de procesos es usado para capturar, documentar y rediseñar procesos de negocio. Podemos definir también a las nuevas (Tics) de los últimos años, entre ellas el Workflow (5,6), definido como “Automatización de un proceso de negocios en la cual ha contribuido a facilitar el crecimiento y mejora de las organizaciones”.

En ello haremos énfasis en las Tics. La introducción masiva de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics), está influenciando fuertemente la estructura y dinámica de los procesos económicos y sociales, redefiniendo aceleradamente las formas de producir, vender y competir, en prácticamente todos los sectores productivos de bienes y servicios; “Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) se han convertido actualmente en una herramienta importante para las organizaciones de todo tamaño” Chile, analizo la formación de una compañía de Seguros a través de la tesis de Compañía de Seguros (7) en la cual se analiza el mercado, se realiza un análisis foda de lo que existe en el mercado chileno con respecto a seguros, sin embargo cabe indicar que aún no se plasman los estudios internos de una compañía, como son sus procesos, recursos humanos, enfoque tecnológico, calidad de servicio que son parte del giro del negocio en una compañía de seguros.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Lima, 1998 el tesista Luis Alberto Lujan Campos, manifiesta en su investigación de “Reingeniería de Procesos Corporativos para una compañía de seguros “(8), en ella fundamentalmente considera el rediseño de los principales procesos enmarcados dentro de la actividad típica de una compañía de seguros (procesos estratégicos). Estos procesos a ser considerados en la reingeniería de procesos son: Emisión de pólizas,

atención y pago de siniestros y pago de comisiones a los corredores o bróker de seguros. Los cuales son rediseñados y puestos en funcionamiento con apoyo de la cultura organizacional de la empresa y de la tecnología de información, logrando consolidar sus clientes, ampliar el mercado cautivo y optimizar continuamente la atención a los clientes.

Es importante recalcar que en esta tesis se toma como referencia los problemas que existen en la compañía de seguros que demanda un mal servicio y una pérdida de tiempo en los procesos, de cara a nuestra investigación a la centralización de los mismos.

Piura, el tesista Miguel Seminario investiga el impacto de la población de Parachique con respecto a la mala información que se brinda con respecto a seguros, sustentada en la Tesis “Deficiente información que brindan los asesores de seguros de vehículos y su influencia negativa en los ciudadanos del distrito de Parachique, Sechura-Piura año 2009” (9) en ello queremos enfocar la calidad de servicio de nuestros colaboradores externos, la cual influye en la producción para el caso de Rímac Seguros. Esta tesis solo permite sustentar que la falta de conocimiento en profesionales de seguros influye en la población y sus decisiones, lo cual a la larga el mal servicio produce pérdida de producción a la compañía de seguros. Esto nos servirá de referencia en los estudios de nuestras variables donde enfocamos, calidad, recursos humanos de las tics en Rímac seguros.

Es así como en el año 2004 se publica un reportaje en la Web “Las Tics toman la riendas del sector Seguros, donde hacemos énfasis que no solo en red de redes se aprecia la implantación de las nuevas tecnologías, sino que el sector asegurador subió al carro de las nuevas tecnologías en todas sus vertientes, desde la contratación de una póliza hasta la relación con proveedores y clientes. Mapfre, la primera aseguradora española, tiene a las tecnologías de la información como uno de sus baluartes, entre ellas se

encuentran las herramientas de data mining para el control de fraude, o el portal del empleado (10).

1.3. Bases Teóricas

1.3.1 Empresas Aseguradoras

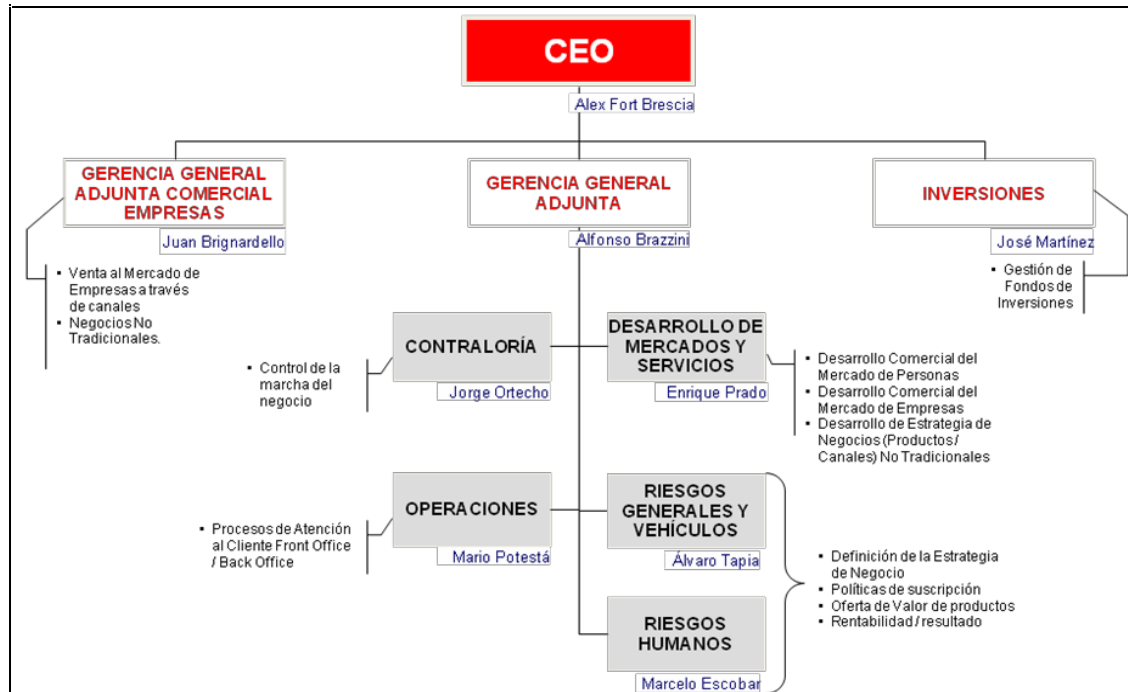
Rímac seguros es una de las empresas con mayor presencia aseguradora en el País, en ello cuenta con agencias en Lima (agencias en San Isidro y Miraflores), Arequipa, Cusco, Iquitos, Trujillo, Chiclayo, Piura.

La empresa se encarga de la seguridad de las personas y sus bienes con seguros de Salud, seguros Vida Ley, Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Seguros de Vida Ahorro, seguros contra Accidentes, Seguros de Accidentes de Tránsito, Seguros Multiriesgo, Seguros Vehiculares, etc.

En cada agencia cuenta con áreas de siniestros, plataforma de atención al cliente, área comercial, caja, Jefatura de Operaciones, Fuerza de Ventas Multiproducto y Fuerza de Ventas de Vida con un promedio de 200 trabajadores solo en Provincias. En el caso de la capital 300 trabajadores por agencia.

Las plataformas de las provincias abarcan la venta de los productos en distintos casos como accidentes, soat, vehículos, seguros de salud y para empresas las pólizas multiriesgo. En ello el mayor margen de utilidad lo genera el área de Vida, siendo el área índice de la empresa.

El organigrama de Rímac Seguros



Conceptos del Giro del Negocio:

¿QUE ES EL SEGURO?

Es un contrato por el cual en razón de un pago son indemnizados los daños sufridos en nuestro patrimonio o persona.

Clasificación

- 1.- Patrimoniales
- 2.- Personales (Seguros de Salud)
- 3.- Obligatorios

Elementos del Seguro

- 1.- Contratante: Es la persona que toma el seguro.
Persona: jurídica o natural con quien se celebra el contrato del seguro.

- 2.- Asegurador: Es la entidad jurídica que suscribe la póliza y asume el riesgo.
- 3.- Asegurado: Es el beneficiario del seguro.
- 4.- Bróker : Intermediario entre el contratante y el asegurador. Como: Marsh, Rehder, FBA, Delphos, etc.

Terminología

Póliza : Es el contrato de seguro

Cobertura : protección de una contingencia; de un daño o pérdida.

Prima : Es el monto que el asegurado tiene que pagar por contratar una póliza, precio a pagar por contar con el seguro.

Deducible : Conocido como copago fijo, es la porción fija inicial por derecho a la consulta según el plan de beneficios.

Coaseguro : Conocido como copago variable, es la porción variable que en exceso del deducible es aplicado al gasto médico.
Porcentaje que asume el asegurado en cada siniestro.

Condiciones Generales: (Condicionado)

Conjunto de disposiciones impresas en la póliza señalando las obligaciones y derechos que tiene el asegurado.

Condiciones Particulares: (Cláusulas)

Conjunto de disposiciones que se señalan en la póliza para aclarar, especificar o modificar a las condiciones generales. Recogen las coberturas adicionales o complementarias a las obligatorias.

Condiciones Especiales: Es la descripción de un acuerdo especial con el cliente y la forma como debe otorgarse. Se brinda específicamente en una determinada cobertura.

Declaración de salud: declaración de los afiliados en donde se describe su estado de salud.

Vigencia: duración o plazo del seguro (Gral. 12 meses).

Renovación: puesta en vigencia de un seguro vencido en las mismas o diferentes condiciones de la vigencia anterior.

Exclusiones: gastos o actividades que el seguro no reconoce.

Gastos no cubiertos: los que no están de acuerdo al diagnóstico o al procedimiento.

Endoso:

Documento escrito que emite el asegurador que modifica, amplía, restringe o suprime alguna condición en la póliza, el cual puede generar un costo o no.

Accidente:

Toda lesión corporal producida por una acción imprevista ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta.

Siniestro:

Es la materialización del riesgo.

Riesgo:

Es un fenómeno aleatorio capaz de producirse o no en un determinado momento o espacio en el tiempo.

Siniestralidad: Apreciación técnica que resulta de comparar los siniestros pagados contra las primas cobradas durante un mismo periodo.

Carencia: período por el cual el asegurado no puede hacer uso de sus coberturas.

Enfermedades preexistentes: toda enfermedad que inicie su evolución antes de iniciarse la cobertura.

Derechohabiente : el cónyuge o concubina a que se refiere el art. 326 del Código Civil, así como los hijos menores de edad o mayores incapacitados en forma total y permanente para el trabajo, de acuerdo a la calificación que efectúa ESSALUD.

Beneficio máximo por ocurrencia: límite máximo disponible para la suma de todos los gastos por una misma enfermedad (ocurrencia) durante la vigencia del Plan.

Superintendencia de Banca y seguros (SBS):

Órgano regulador del sector banca y seguros, que tiene como función supervisar el buen funcionamiento de las entidades involucradas de acuerdo a ley.

Auto seguro:

Es la determinación tomada por una persona, natural o jurídica, de soportar con su propio patrimonio las consecuencias económicas de sus propios riesgos, sin la intervención de ninguna compañía aseguradora.

En Rímac Internacional: Se administra los gastos que solventa la misma empresa asegurada.

CONCEPTOS DEL GIRO DEL NEGOCIO:

¿QUE ES EL SEGURO?

Es un contrato por el cual en razón de un pago son indemnizados los daños sufridos en nuestro patrimonio o persona.

Clasificación

- 1.- Patrimoniales
- 2.- Personales (Seguros de Salud) 3.- Obligatorios

Elementos del Seguro

- 1.- Contratante: Es la persona que toma el seguro.
Persona: jurídica o natural con quien se celebra el contrato del seguro.
- 2.- Asegurador: Es la entidad jurídica que suscribe la póliza y asume el riesgo.
- 3.- Asegurado: Es el beneficiario del seguro.

- 4.- Bróker : Intermediario entre el contratante y el asegurador. Como: Marsh, Rehder, FBA, Delphos, etc.

Terminología

Póliza : Es el contrato de seguro

Cobertura : protección de una contingencia; de un daño o pérdida.

Prima : Es el monto que el asegurado tiene que pagar por contratar una póliza, precio a pagar por contar con el seguro.

Deducible : Conocido como copago fijo, es la porción fija inicial por derecho a la consulta según el plan de beneficios.

Coaseguro : Conocido como copago variable, es la porción variable que en exceso del deducible es aplicado al gasto médico.

Porcentaje que asume el asegurado en cada siniestro.

Condiciones Generales: (Condicionado)

Conjunto de disposiciones impresas en la póliza señalando las obligaciones y derechos que tiene el asegurado.

Condiciones Particulares: (Cláusulas)

Conjunto de disposiciones que se señalan en la póliza para aclarar, especificar o modificar a las condiciones generales. Recogen las coberturas adicionales o complementarias a las obligatorias.

Condiciones Especiales: Es la descripción de un acuerdo especial con el cliente y la forma como debe otorgarse. Se brinda específicamente en una determinada cobertura.

Declaración de salud: declaración de los afiliados en donde se describe su estado de salud.

Vigencia: duración o plazo del seguro (Gral. 12 meses).

Renovación: puesta en vigencia de un seguro vencido en las mismas o diferentes condiciones de la vigencia anterior.

Exclusiones: gastos o actividades que el seguro no reconoce.

Gastos no cubiertos: los que no están de acuerdo al diagnóstico o al procedimiento.

Endoso:

Documento escrito que emite el asegurador que modifica, amplia, restringe o suprime alguna condición en la póliza, el cual puede generar un costo o no.

Accidente:

Toda lesión corporal producida por una acción imprevista ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta.

Siniestro:

Es la materialización del riesgo.

Riesgo:

Es un fenómeno aleatorio capaz de producirse o no en un determinado momento o espacio en el tiempo.

Siniestralidad: Apreciación técnica que resulta de comparar los siniestros pagados contra las primas cobradas durante un mismo periodo.

Carencia: período por el cual el asegurado no puede hacer uso de sus coberturas.

Enfermedades preexistentes: toda enfermedad que inicie su evolución antes de iniciarse la cobertura.

Derechohabiente : el cónyuge o concubina a que se refiere el art. 326 del Código Civil, así como los hijos menores de edad o mayores incapacitados en forma total y permanente para el trabajo, de acuerdo a la calificación que efectúa ESSALUD.

Beneficio máximo por ocurrencia: límite máximo disponible para la suma de todos los gastos por una misma enfermedad (ocurrencia) durante la vigencia del Plan.

Superintendencia de Banca y seguros (SBS):

Órgano regulador del sector banca y seguros, que tiene como función supervisar el buen funcionamiento de las entidades involucradas de acuerdo a ley.

Auto seguro:

Es la determinación tomada por una persona, natural o jurídica, de soportar con su propio patrimonio las consecuencias económicas de sus propios riesgos, sin la intervención de ninguna compañía aseguradora.

En Rímac Internacional: Se administra los gastos que solventa la misma empresa asegurada.

1.3.2 Las Tecnologías de información y comunicación (Tics).

1.3.2.1. Definición.

Las Tics abarcan las tecnologías de la información, las actividades de equipos y servicios de comunicaciones y las personas (11).

1.3.2.2. Áreas de aplicación de las Tics.

Administrativa, procesos productivos, relaciones externas, control y Evaluación Gerencial (12).

1.3.2.3. Beneficios que aportan las Tics.

- Crear el sitio web de empresa.
- Desarrollar una oferta de servicios y aplicaciones electrónicas.
- Convencer a las personas de que el uso de las Tics no sólo será inevitable, sino también beneficioso.

1.3.2.4. Principales Tics utilizadas en las empresas.

Internet, comercio electrónico, telecomunicaciones básicas, aplicación de las Tics en la industria.

1.3.2.5. Niveles de uso de las Tics en las empresas

Según la Sociedad de la Promoción y Reconversión Industrial SPRI, las empresas presentan los siguientes niveles de uso de las Tics: Ofimática, Información, Interacción, Transacción, Digitalización.

1.3.3 Software Libre.

1.3.3.1 Definición.

El concepto de software va más allá de los programas de computo en sus distintas formas: código fuente, binario o código ejecutable, además de su documentación. Es decir, el software es todo lo intangible. Software es también conocido como programático o equipamiento lógico, esto es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador o computador (PC, personal computer). El software es la parte intangible de la computadora, es decir, programas, aplicaciones, etc. El software libre se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software (13).

1.3.3.2 Software libre

El software libre es aquel que puede ser distribuido, modificado, copiado y usado; por lo tanto, debe venir acompañado del código fuente para hacer efectivas las libertades que lo caracterizan. Dentro de software libre hay, a su vez, matices que

es necesario tener en cuenta. Por ejemplo, el software de dominio público significa que no está protegido por el copyright, por lo tanto, podrían generarse versiones no libres del mismo, en cambio el software libre protegido con copyleft impide a los redistribuidores incluir algún tipo de restricción a las libertades propias del software a si concebido, es decir, garantiza que las modificaciones seguirán siendo software libre. También es conveniente no confundir el software libre con el software gratuito, este no cuesta nada, hecho que no lo convierte en software libre, porque no es una cuestión de precio, sino de libertad (13).

1.3.3.3 Software Propietario

El software no libre también es llamado software propietario, software privativo, software privado o Software con propietario. Se refiere a cualquier programa informático en el que los usuarios tienen limitadas las posibilidades de usarlo, modificarlo o redistribuirlo (con o sin modificaciones), o que su código fuente no está disponible o el acceso a este se encuentra restringido. En el software no libre una persona física o jurídica (por nombrar algunos: compañía, corporación, fundación) posee los derechos de autor sobre un software negando o no otorgando, al mismo tiempo, los derechos de usar el programa con cualquier propósito; de estudiar cómo funciona el programa y adaptarlo a las propias necesidades (donde el acceso al código fuente es una condición previa); de distribuir copias; o de mejorar el programa y hacer públicas las mejoras (para esto el acceso al código fuente es un requisito previo) (13).

1.3.3.4 Software Semilibre

Es aquel que mantiene las mismas características que el software libre para los usuarios individuales, entidades educativas o sin ánimo de lucro, sin embargo prohíbe esas libertades para su uso comercial o empresarial (13).

1.3.4 COBIT (Objetivos de Control para la Información y Tecnologías)

Es un marco de referencia y un juego de herramientas de soporte que permiten a la gerencia cerrar la brecha con respecto a los requerimientos de control, temas técnicos y riesgos de negocio, y comunicar ese nivel de control a los participantes. COBIT permite el desarrollo de políticas claras y de buenas prácticas para control de TI a través de las empresas. COBIT constantemente se actualiza y armoniza con otros estándares. Por lo tanto, COBIT se ha convertido en el integrador de las mejores prácticas de TI y el marco de referencia general para el gobierno de TI que ayuda a comprender y administrar los riesgos y beneficios asociados con TI. La estructura de procesos de COBIT y su enfoque de alto nivel orientado al negocio brindan una visión completa de TI y de las decisiones a tomar acerca de TI (13).

1.3.4.1 Modelo de Madurez de Cobit

El modelo de madurez de COBIT, es usado más frecuentemente por los directivos de empresas corporativas y públicas para poder determinar qué tan bien se está administrando las TI (13). Como respuesta a esto, se debe desarrollar un plan de negocio para mejorar y alcanzar el nivel apropiado de Administración y control sobre la infraestructura de información. COBIT es un marco de referencia desarrollado para la administración de procesos de TI con un fuerte enfoque en el control. Estas escalas deben ser prácticas en su aplicación y razonablemente fáciles de entender. El tema de procesos de TI es esencialmente complejo y subjetivo, por lo tanto, es más fácil abordarlo por medio de evaluaciones fáciles que aumenten la conciencia, que logren un consenso amplio y que motiven la mejora.

Estas evaluaciones se pueden realizar ya sea contra las descripciones del modelo de madurez como un todo o con mayor rigor, en cada una de las afirmaciones individuales de las descripciones. De cualquier manera, se requiere experiencia en el proceso de la empresa que se está revisando. La ventaja de un modelo de madurez es que es relativamente fácil para la dirección ubicarse a sí misma en la escala y evaluar qué se debe hacer si se requiere desarrollar una mejora. La escala incluye al 0 ya que es muy posible que no existan procesos

en lo absoluto. La escala del 0-5 se basa en una escala de madurez simple que muestra como un proceso evoluciona desde una capacidad no existente hasta una capacidad optimizada. Sin embargo, la capacidad administrativa de un proceso no es lo mismo que el desempeño. La capacidad requerida, como se determina en el negocio y en las metas de TI, puede no requerir aplicarse al mismo nivel en todo el ambiente de TI, es decir, de forma inconsistente o solo a un número limitado de sistemas o unidades. La medición del desempeño, como se cubre en los próximos párrafos, es esencial para determinar cuál es el desempeño real de la empresa en sus procesos de TI (13). El modelado de la madurez para la administración y el control de los procesos de TI se basan en un método de evaluación de la organización, de tal forma que se pueda evaluar a sí misma desde un nivel de **no-existente 0** hasta un nivel de **optimizado 5**.

0 = No existente.

Carencia completa de cualquier proceso reconocible. La empresa no ha reconocido siquiera que existe un problema a resolver.

1 = Inicial.

Existe evidencia que la empresa ha reconocido que los problemas existen y requieren ser resueltos. Sin embargo; no existen procesos estándar en su lugar existen enfoques ad hoc que tienden a ser aplicados de forma individual o caso por caso. El enfoque general hacia la administración es desorganizado.

2 = Repetible.

Se han desarrollado los procesos hasta el punto en que se siguen procedimientos similares en diferentes áreas que realizan la misma tarea. No hay entrenamiento o comunicación formal de los procedimientos estándar, y se deja la responsabilidad al individuo. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables.

3 = Definido.

Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido a través de entrenamiento. Sin embargo, se deja que el individuo decida utilizar estos procesos, y es poco probable que se detecten desviaciones. Los procedimientos en sí no son sofisticados pero formalizan las prácticas existentes.

4 = Administrado.

Es posible monitorear y medir el cumplimiento de los procedimientos y tomar medidas cuando los procesos no estén trabajando de forma efectiva. Los procesos están bajo constante mejora y proporcionan buenas prácticas. Se usa la automatización y herramientas de una manera limitada o fragmentada.

5 = Optimizado.

Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y en un modelo de madurez con otras empresas. TI se usa de forma integrada para automatizar el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, haciendo que la empresa se adapte de manera rápida (13).

1.3.4.2 Variables de Investigación según Cobit

Gobierno de Tecnologías de Información:

El establecimiento de un marco de trabajo de gobierno efectivo, incluye la definición de estructuras, procesos, liderazgo, roles y responsabilidades organizacionales para garantizar así que las inversiones empresariales en TI estén alineadas y de acuerdo con las estrategias y objetivos empresariales.

Desempeño de Tecnologías de Información:

Una efectiva administración del desempeño de TI requiere un proceso de monitoreo. El proceso incluye la definición de indicadores de desempeño relevantes, reportes sistemáticos y oportunos de desempeño y tomar medidas expeditas cuando existan desviaciones. El monitoreo se requiere para garantizar que las cosas correctas se hagan y que estén de acuerdo con el conjunto de direcciones y políticas.

Dirección Tecnológica de Tecnologías de Información:

La función de servicios de información debe determinar la dirección tecnológica para dar soporte al negocio. Esto requiere de la creación de un plan de infraestructura tecnológica y de un consejo de arquitectura que establezca y administre expectativas realistas y claras de lo que la tecnología puede ofrecer en términos de productos, servicios y mecanismos de aplicación. El plan se debe actualizar de forma regular y abarca aspectos tales como arquitectura de sistemas, dirección tecnológica, planes de adquisición, estándares, estrategias de migración y contingencias. Esto permite contar con respuestas oportunas a cambios en el ambiente competitivo, economías de escala para consecución de personal de sistemas de información e inversiones, así como una interoperabilidad mejorada de las plataformas y de las aplicaciones.

Recursos Humanos de Tecnologías de Información:

Adquirir, mantener y motivar una fuerza de trabajo para la creación y entrega de servicios de TI para el negocio. Esto se logra siguiendo prácticas definidas y aprobadas que apoyan el reclutamiento, entrenamiento, la evaluación del desempeño, la promoción y la terminación. Este proceso es crítico, ya que las personas son activos importantes, y el ambiente de gobierno y de control interno depende fuertemente de la motivación y competencia del personal.

Calidad de Tecnologías de Información:

Se debe elaborar y mantener un sistema de administración de calidad, el cual incluya procesos y estándares probados de desarrollo y de adquisición. Esto se facilita por medio de la planeación, implantación y mantenimiento del sistema de administración de calidad, proporcionando requerimientos, procedimientos y políticas claras de calidad. Los requerimientos de calidad se deben manifestar y documentar con indicadores cuantificables y alcanzables. La mejora continua se logra por medio del constante monitoreo, corrección de desviaciones y la comunicación de los resultados a los interesados. La administración de calidad es esencial para garantizar que TI está dando valor al negocio, mejora continua y transparencia para los interesados.

1.3.5 Relación entre las empresas y las Tics.

El papel de las TIC en la empresa del S XXI La constante evolución de la tecnología, junto a la aparición de nuevas y más complejas formas de utilización de la misma y a la completa interconexión y globalización de la economía, y los sistemas, implican que, más que nunca, las Tecnologías de la Información (TIC) ofrecen extraordinarias oportunidades, a la vez que elevados costes e importantes riesgos.

Costes, riesgos y oportunidades hacen de las TIC un elemento estratégico para el crecimiento, maduración y transformación de las organizaciones, pero, además, las convierte en factor crítico de éxito y de supervivencia de la empresa. Existe una corriente

de pensamiento que considera las TIC como el principal impulsor de la economía en el siglo XXI.

Aunque esto puede ser objeto de debate, existe un completo acuerdo en que las futuras necesidades de negocio y ventajas competitivas estarán soportadas por el uso intensivo de las TIC.

Aquellas organizaciones que no presten a las TIC al menos el mismo grado de atención que tradicionalmente se ha prestado a otras funciones como la productiva o la financiera, perderán su ventaja competitiva y serán, finalmente, expulsadas del mercado. Por el contrario, las organizaciones que concentren sus esfuerzos en el Gobierno de las TIC, verán cómo sus inversiones en TIC retornan valor a la compañía, potencian el negocio y conocen y mantienen controlados los riesgos inherentes a la utilización de la tecnología (14).

1.4. Justificación de la Investigación.

Esta investigación es importante y necesaria para la comunidad empresarial de Piura en general y particularmente para la Compañía de Seguros Rímac; ya que permitirá determinar el nivel de gestión de las Tics que presentan dar soporte a sus actividades diarias.

Cabe indicar que para Rímac Seguros será muy importante la investigación, ya que permitirá ser el sustento de toma de decisiones para la reingeniería en sus planes estratégico de tics que permitan un trabajo conjunto con el plan estratégico de la empresa y así lograr los objetivos de la misma, lo cual ocasionara: Mejorar los tiempos de respuesta, calidad en el servicio, la descentralización de procesos, traerá fluidez y liderazgo a nivel de todo el Perú con referencia a seguros.

Es importante indicar que la investigación se realiza gracias a la factibilidad de encontrar las variables dentro de la empresa con respecto a la facilidad para la recolección de los datos, la misma que permitirá realizar una buena investigación.

Al realizar una búsqueda por internet no se encontró estudios para determinación del nivel de madurez de los procesos de Gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de las Tics en empresas de la ciudad de Piura, ni de la Región Norte, por lo que éste proyecto contribuirá a tener estadísticas sobre estas variables en las Compañías de Seguros de la Provincia de Piura, lo cual servirá de base para el desarrollo de futuros proyectos de investigación al respecto.

Asimismo éste proyecto es un primer paso importante para la comunidad de ingeniería de sistemas de la localidad y la región, ya que caracteriza los niveles de madurez de los procesos gobierno, desempeño, Dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de Tics, permitiendo realizar un diagnóstico de la situación actual de las Compañías de Seguros de la Provincia de Piura y elaborar una propuesta ad hoc de uso de software libre en estas empresas.

1.5. Formulación de Objetivos.

1.5.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de madurez de los procesos de gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de las tecnologías de información y comunicaciones en su relación con los clientes, proveedores, empleados, bróker en Rímac Seguros durante el primer Semestre 2010.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de madurez del proceso de Gobierno de las tics en Rímac Seguros.
- Describir el nivel de madurez del proceso de Desempeño de las tics en Rímac Seguros
- Determinar el nivel de madurez del proceso de Dirección Tecnológica de las tics en Rímac seguros
- Describir el nivel de madurez del proceso de Recursos Humanos de las tics en Rímac Seguros

- Describir el nivel de madurez del proceso de Calidad de las tics en Rímac Seguros.

1.6. Hipótesis.

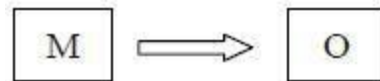
Los Niveles de madurez de gobierno, desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de tics medidos a través de Cobit están en el nivel 2 (repetible).

2. METODOLOGÍA.

2.1 Diseño de la investigación.

El tipo de estudio es no experimental, descriptivo y de corte transversal. El estudio es descriptivo porque el objetivo es examinar y describir las variables nivel de madurez de los procesos de Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de las Tics en la Compañía de Seguros Rímac de la Provincia de Piura, durante el primer semestre 2010(15).

Diseño no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal.



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

2.2 Población y Muestra.

La población: Estará compuesta por 50 trabajadores

La muestra: El criterio de elección es un muestreo no probabilístico, por conveniencia de la investigación de los 50 trabajadores de la empresa, se trabajara un tamaño de muestra de 20 trabajadores para cada una de las variables en estudio del manual de Cobit 4.0 (16) tal y como vemos a continuación:

Para la variable Nivel de Madurez del Proceso de Gobierno de las Tics:

Población: 50 trabajadores de Rímac Seguros

Muestra: 20 trabajadores

Para la variable Nivel de Madurez del Proceso de Desempeño de las Tics:

Población: 50 trabajadores de Rímac Seguros

Muestra: 20 trabajadores

Para la variable Nivel de Madurez del Proceso de Dirección Tecnológica de las Tics:

Población: 50 trabajadores de Rímac Seguros

Muestra: 20 trabajadores

Para la variable Nivel de Madurez del Proceso de Recursos Humanos de las Tics:

Población: 50 trabajadores de Rímac Seguros

Muestra: 20 trabajadores

Para la variable Nivel de Madurez del Proceso de Calidad de las Tics:

Población: 50 trabajadores de Rímac Seguros

Muestra: 20 trabajadores

2.3. Definición y Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
<p>Nivel de madurez de Gobierno de las tecnologías de información y comunicación por parte de los empleados.</p>	<p>El establecimiento de un marco de trabajo de gobierno efectivo, incluye la definición de estructuras, procesos, liderazgo, roles y responsabilidades organizacionales para garantizar así que las inversiones empresariales en TI estén alineadas y de acuerdo con las estrategias y objetivos empresariales</p>	<p>Dirigido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Directivo • Jefe de Operaciones • Ejecutivo del negocio 	<p>Nivel de madurez de gobierno de tics medidos a través de Cobit y los resultados posibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % de equipo entrenado en gobierno. • & de miembros del consejo directivo con entrenamiento experiencia en gobierno de ti. • Frecuencia de Reportes al consejo directivo sobre las encuestas de satisfacción a las terceras personas interesadas
<p>Nivel de madurez de Desempeño de las tecnologías de información y comunicación por parte de la empresa</p>	<p>Una efectiva administración del desempeño de TI requiere un proceso de monitoreo. El proceso incluye la definición de indicadores de desempeño relevantes, reportes sistemáticos y oportunos de desempeño y tomar medidas expeditas cuando existan desviaciones.</p>	<p>Enfocado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de gerencias • Reportes a consejo directivo 	<p>Nivel de madurez de desempeño tics medidos a través de Cobit y los resultados posibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la Gerencia en los reportes de desempeño • Reducido número de deficiencias de los procesos sobresalientes

<p>comunicación por parte de la empresa.</p>	<p>competitivo, economías de escala para consecución de personal de sistemas de información e inversiones, así como una interoperabilidad mejorada de las plataformas y de las aplicaciones.</p> <p>La función de servicios de información debe determinar la dirección tecnológica para dar soporte al negocio. Esto requiere de la creación de un plan de infraestructura tecnológica y de un consejo de arquitectura que establezca y administre expectativas realistas y claras de lo que la tecnología puede ofrecer en términos de productos, servicios y mecanismos de aplicación. El plan se debe actualizar de forma regular y abarca aspectos tales como arquitectura de sistemas, dirección tecnológica, planes de adquisición, estándares, estrategias de migración y contingencias.</p>	<p>Dirigido: Consejo Directivo Ejecutivos Clientes</p>	<p>Nivel de madurez de Dirección Tecnológica de tics medidos a través de Cobit y los resultados posibles.</p>	
--	--	--	---	--

	Esto permite contar con respuestas oportunas a cambios en el ambiente competitivo, economías de escala para consecución de personal de sistemas de información e inversiones, así como una interoperabilidad mejorada de las plataformas y de las aplicaciones.			
. Nivel de madurez de Recursos Humanos de las tecnologías de información y comunicación por parte de los empleados.	Adquirir, mantener y motivar una fuerza de trabajo para la creación y entrega de servicios de TI para el negocio. Esto se logra siguiendo prácticas definidas y aprobadas que apoyan el reclutamiento, entrenamiento, la evaluación del desempeño, la promoción y la terminación. Este proceso es crítico, ya que las personas son activos importantes, y el ambiente de gobierno y de control interno depende fuertemente de la motivación y competencia del personal.	- Tipo de Recursos Humanos : - Consejo Directivo - Ejecutivos -	Nivel de madurez de Recursos Humanos de tics medidos a través de Cobit y los resultados posibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de participantes respecto a la experiencia y habilidades del personal • % de personal de TI satisfecho. • Rotación de Personal de TI

<p>Nivel de madurez de Calidad de las tecnologías de información y comunicación por parte de los empleados.</p>	<p>Se debe elaborar y mantener un sistema de administración de calidad, el cual incluya procesos y estándares probados de desarrollo y de adquisición. Esto se facilita por medio de la planeación, implantación y mantenimiento del sistema de administración de calidad, proporcionando requerimientos, procedimientos y políticas claras de calidad. Los requerimientos de calidad se deben manifestar y documentar con indicadores cuantificables</p>	<p>Dirigido: Consejo Directivo Ejecutivos -</p>	<p>Nivel de madurez de calidad de tics medidos a través de Cobit y los resultados posibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % de Interesados satisfechos con la calidad de TI.
---	---	---	---	--

2.4. Técnicas e instrumentos.

Para determinar el nivel de madurez en el proceso de gobierno de tics de los trabajadores, se utilizará la técnica de la entrevista, Además para determinar el nivel de madurez de los procesos de desempeño, dirección tecnológica, recursos humanos y calidad de las Tics por parte de la empresa, se utilizará la técnica de la entrevista (17), para aplicar como instrumento un cuestionario semiestructurado de 20 preguntas, en donde cada pregunta tiene alternativas medidas a través del manual de Cobit.

2.5. Procedimientos de recolección de datos.

- Se realizó una charla informativa con los encargados de la empresa.
- La recolección de datos se realizara con apuntes para las entrevistas a los trabajadores involucrados en el proceso de investigación y así analizar cada una de las variables.
- Visitas a las instalaciones de la empresa a fin de dar a conocer la finalidad de la investigación y realizar las observaciones (18).

2.6 Plan de análisis de datos

Terminada la recolección de los datos, se realiza el procesamiento de los mismos y así poder obtener los resultados de los niveles de madurez de los procesos de Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de Tics, de Rímac Seguros - Piura, a partir esos datos obtenidos en nuestro estudio se creará una base de datos temporal en el programa Open Office.org Calc versión 2.2(herramienta libre de ofimática de código abierto(19,20)), procediéndose a la tabulación de los mismos.

3. RESULTADOS

TABLA N° 1 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO GOBIERNO DE TIC SEGÚN COBIT RIMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE 2010 - PIURA

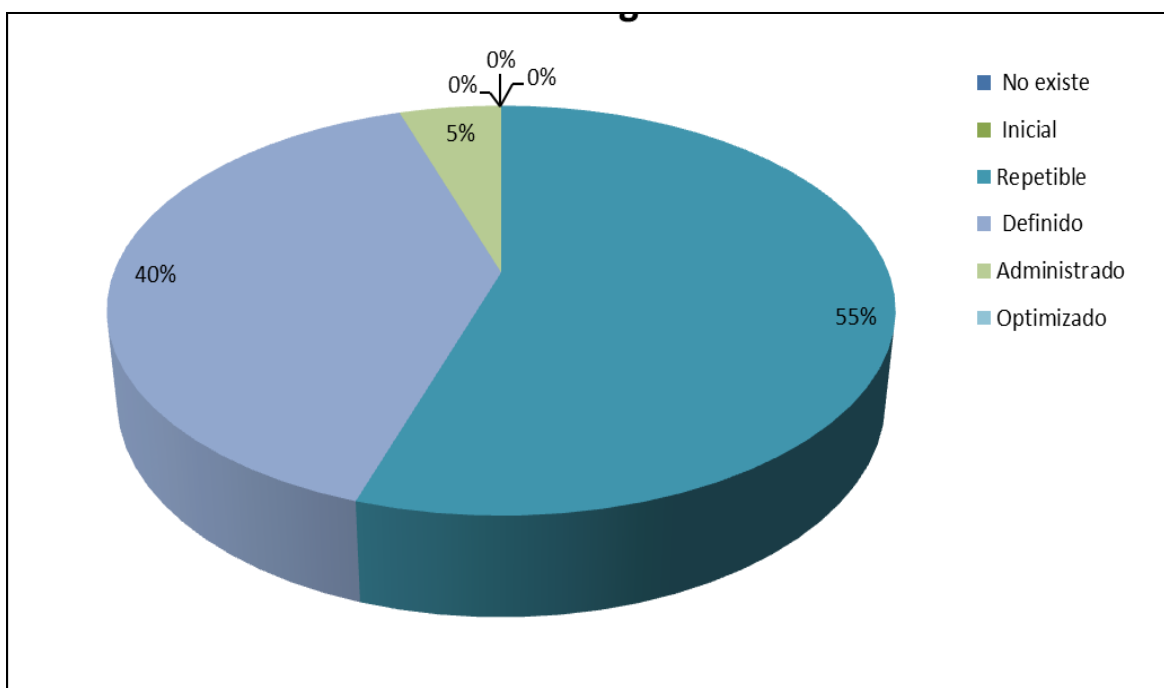
NIVEL DE MADUREZ	n	%
No existe	0	0.00
Inicial	0	0.00
Repetible	11	55.00
Definido	8	40.00
Administrado	1	5.00
Optimizado	0	0
Total	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre



La tabla N°1, reporta que el 55% corresponde a un nivel de madurez Repetible en el proceso de Gobierno de TIC, mientras que el 5% representa un nivel de madurez administrado.

GRAFICO N° 1 PORCENTAJES SEGÚN PROCESOS DE GOBIERNO DEL TIC POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT RIMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010



Fuente: De la tabla N° 01

TABLA N° 2 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DESEMPEÑO DE TIC SEGÚN COBIT EN RIMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE – 2010-PIURA.

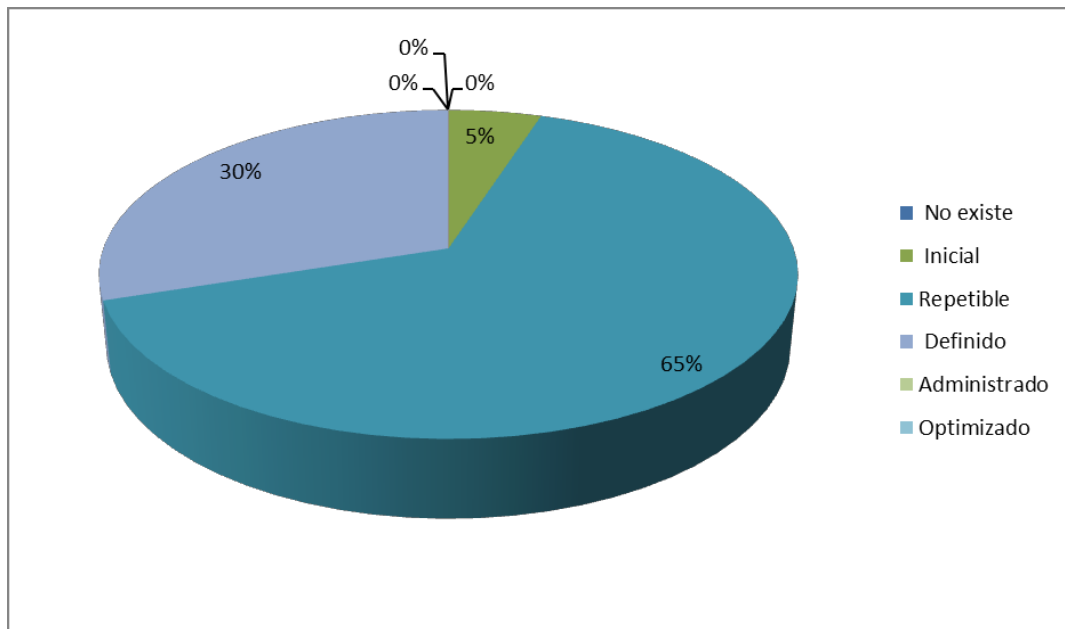
NIVEL DE MADUREZ	n	%
No existe	0	0.00
Inicial	1	5.00
Repetible	13	65.00
Definido	6	30.00
Administrado	0	0.00
Optimizado	0	0.00
Total	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre



La tabla N° 2, reporta que el 65% corresponde a un nivel de madurez Repetible en el proceso de Desempeño de TIC, mientras que el 5% representa un nivel de madurez inicial.

GRAFICO N° 2 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE DESEMPEÑO DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010



Fuente: De la tabla N° 02

TABLA N° 3 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE TIC SEGÚN COBIT EN RÍMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE 2010-PIURA.

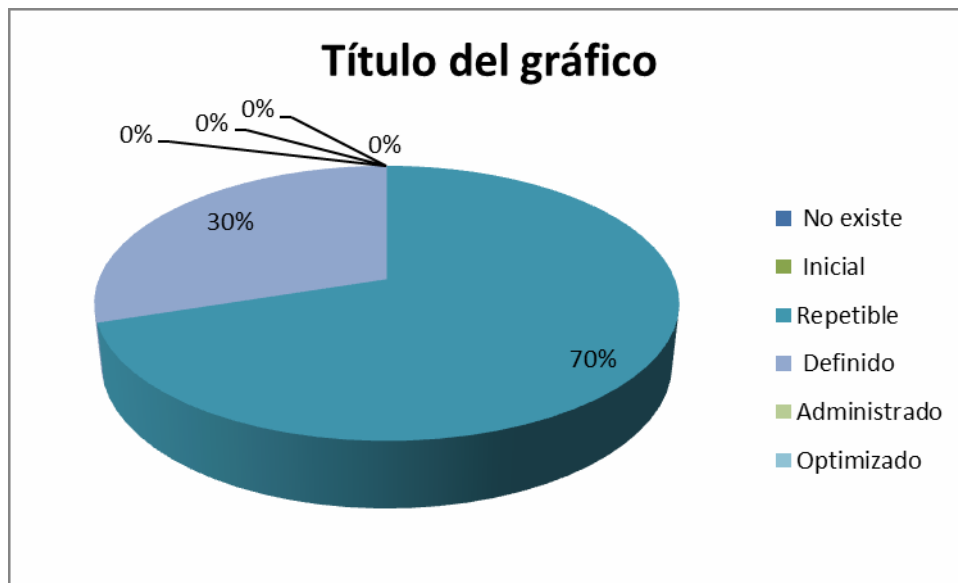
NIVEL DE MADUREZ	n	%
No existe	0	0.00
Inicial	0	0.00
Repetible	14	70.00
Definido	6	30.00
Administrado	0	0.00
Optimizado	0	0.00
Total	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre



La tabla N° 3, reporta que el 70% corresponde a un nivel de madurez Repetible en el proceso de Dirección Tecnológica de TIC, mientras que el 30% representa un nivel de madurez Definido.

GRAFICO N° 3 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010

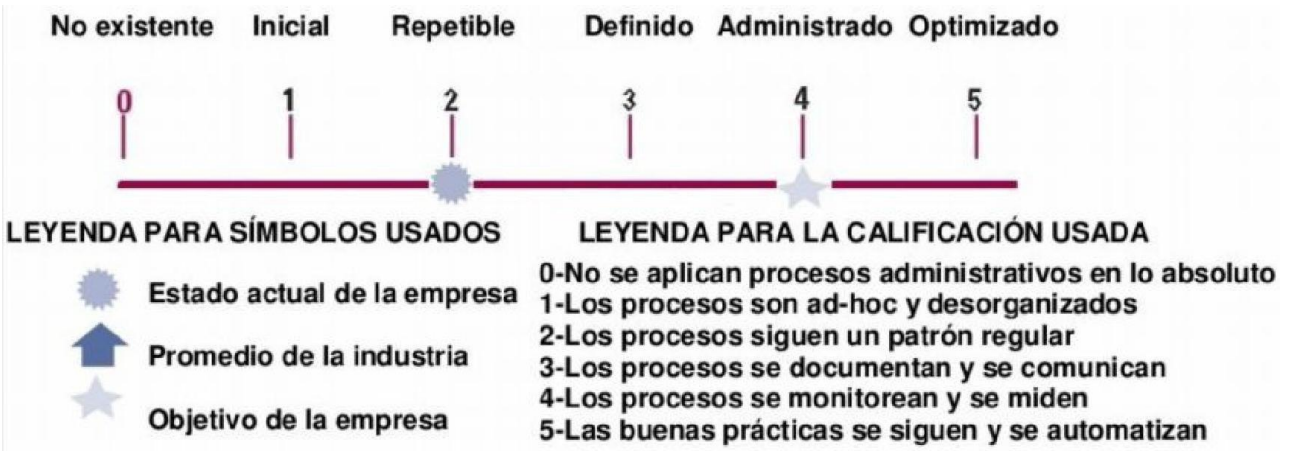


Fuente: De la tabla N° 03

TABLA N° 4 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS DE TIC SEGÚN COBIT EN RIMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE -2010 PIURA

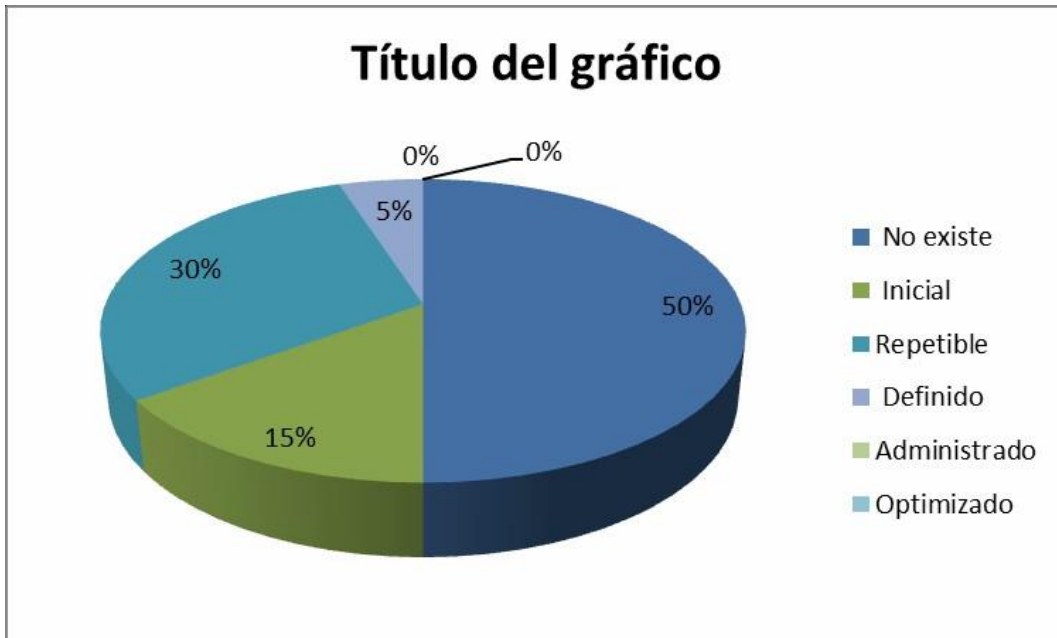
NIVEL DE MADUREZ	n	%
No existe	10	50.00
Inicial	3	15.00
Repetible	6	30.00
Definido	1	5.00
Administrado	0	0.00
Optimizado	0	0.00
Total	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre



La tabla N° 4, reporta que el 50% corresponde a un nivel de madurez No Existe en el proceso de Recurso Humanos de TIC, mientras que el 5% representa un nivel de madurez Definido

GRAFICO N° 4 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE TIC POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER



Fuente de la tabla N° 04

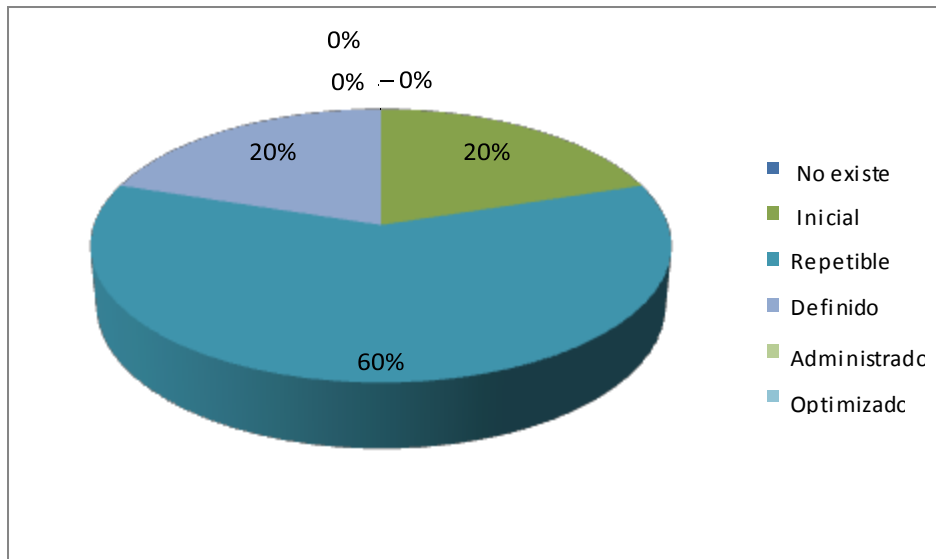
Tabla N° 5 DISTRIBUCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO CALIDAD DE TIC SEGÚN COBIT EN RÍMAC SEGUROS PRIMER SEMESTRE – 2010-PIURA

NIVEL DE MADUREZ	n	%
No existe	0	0.00
Inicial	4	20.00
Repetible	12	60.00
Definido	4	20.00
Administrado	0	0.00
Optimizado	0	0.00
Total	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre

La tabla N°5, reporta que el 60% corresponde a un nivel de madurez Repetible en el proceso de Recurso Humanos de TIC, mientras que el 20% se encuentra en un nivel de madurez Definido e Inicial.

GRAFICO N° 5 PORCENTAJES SEGÚN PROCESO DE CALIDAD DE TIC. POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA PRIMER SEMESTRE 2010



Fuente De la tabla N° 05

Tabla N° 6 DISTRIBUCIÓN DE PROCESOS SEGÚN VARIABLES POR NIVEL DE MADUREZ EN COBIT. RÍMAC SEGUROS EN PIURA-PRIMER SEMESTRE 2010

VARIABLES	NIVELES DE MADUREZ												Total	
	No existe		Inicial		Repetible		Definido		Administrado		Optimizado		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Gobierno	0	0.00	0	00.00	11	55.00	8	40.00	1	5.00	0	0.00	20	100.00
Desempeño	0	0.00	1	5.00	13	65.00	6	30.00	0	0.00	0	0.00	20	100.00
Dirección Tecnológica	0	0.00	0	0.00	14	70.00	6	30.00	0	0.00	0	0.00	20	100.00
Recursos Humanos	10	50.00	3	15.00	6	30.00	1	5.00	0	0.00	0	0.00	20	100.00
Calidad	0	0.00	4	20.00	12	60.00	4	20.00	0	0.00	0	0.00	20	100.00

FUENTE: Encuesta realizada en el mes de Noviembre

4. DISCUSION.

Luego de obtener los resultados del estudio realizado a Rímac Seguros Piura con el fin de determinar los niveles de madurez de Cobit en las variables Gobierno, Desempeño, Dirección Tecnológica, Recursos Humanos y Calidad de Tics se llegó a los siguientes comentarios:

- Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que en Rímac Seguros Piura el nivel de madurez del proceso de Gobierno de Tics es de 55% como se ve reflejado en la TABLA N^a 01, ubicándolo en el proceso Repetible del nivel de madurez de Cobit (nivel de madurez: 2) como se muestra en la figura 1, encontrándose actualmente Rímac Seguros Piura que siguen patrones regulares para su funcionamiento frente a esta variable.
- Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que en Rímac Seguros Piura el nivel de madurez del proceso de Desempeño de Tics es de 65% como se ve reflejado en la TABLA N^a 02, ubicándolo en el proceso Repetible del nivel de madurez de Cobit (nivel de madurez: 2) como se muestra en la figura 2, encontrándose actualmente Rímac Seguros Piura que siguen patrones regulares para su funcionamiento frente a esta variable.
- Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que en Rímac Seguros Piura el nivel de madurez del proceso de Dirección Tecnológica de Tics es de 70% como se ve reflejado en la TABLA N^a 03, ubicándolo en el proceso Repetible del nivel de madurez de Cobit (nivel de madurez: 2) como se muestra en la figura 3, encontrándose actualmente Rímac Seguros Piura que siguen patrones regulares para su funcionamiento frente a esta variable.

- Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que en Rímac Seguros Piura el nivel de madurez del proceso de Recursos Humanos de Tics es de 50% como se ve reflejado en la TABLA Nª 04, ubicándolo en el proceso

- No Existe del nivel de madurez de Cobit (nivel de madurez: 0) como se muestra en la figura 4, encontrándose actualmente Rímac Seguros Piura en carencia completa de cualquier proceso reconocible, en donde la empresa no ha reconocido siquiera que existe un problema a resolver.

- Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que en Rímac Seguros Piura el nivel de madurez del proceso de Calidad de Tics es de 60% como se ve reflejado en la TABLA Nª 05, ubicándolo en el proceso Repetible del nivel de madurez de Cobit (nivel de madurez: 2) como se muestra en la figura 5, encontrándose actualmente Rímac Seguros Piura que siguen patrones regulares para su funcionamiento frente a esta variable.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

- El 55.00% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Gobierno de TIC, demuestra que se encuentra en un proceso repetible pero intuitivo (nivel de madurez: 2), por lo que la hipótesis propuesta en el sistema de hipótesis queda aceptada.

- El 65.00% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Desempeño de TIC, demuestra que se encuentra en un proceso repetible pero intuitivo (nivel de madurez: 2), por lo que la hipótesis propuesta en el sistema de hipótesis queda aceptada

- El 70.00% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Dirección Tecnológica de TIC, demuestra que se encuentra en un proceso repetible pero intuitivo (nivel de madurez: 2), por lo que la hipótesis propuesta en el sistema de hipótesis queda aceptada

- El 50.00% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Recursos Humanos de TIC, demuestra que se encuentra en un proceso No existente (nivel de madurez: 0), por lo que la hipótesis propuesta en el sistema de hipótesis queda descarta.

- El 60.00% de las encuestas aplicadas para determinar el nivel de madurez de la variable Calidad de TIC, demuestra que se encuentra en un proceso repetible pero intuitivo (nivel de madurez: 2), por lo que la hipótesis propuesta en el sistema de hipótesis queda aceptada.

RECOMENDACIONES

- Implementar políticas, procedimientos, mecanismos sobre los procesos de gobierno de Tics a modo de mejorar los procesos en la empresa, haciéndolo público a todo trabajador de Rímac Seguros en Piura
- Implementar políticas, procedimientos, mecanismos sobre los procesos de Desempeño de Tics a modo de mejorar los procesos en la empresa, haciéndolo público a todo trabajador de Rímac Seguros en Piura
- Implementar políticas, procedimientos, mecanismos sobre los procesos de Dirección Tecnológica de Tics a modo de mejorar los procesos en la empresa, haciéndolo público a todo trabajador de Rímac Seguros en Piura
- Implementar políticas, procedimientos, mecanismos sobre los procesos de Recursos humanos de Tics a modo de mejorar los procesos en la empresa, haciéndolo público a todo trabajador de Rímac Seguros en Piura, además realizar evaluaciones del área para proponer mejoras en las deficiencias de contrataciones, análisis de puestos a fin de incrementar la capacidad profesional y que la misma se vea plasmada en el crecimiento organizacional.
- Implementar políticas, procedimientos, mecanismos sobre los procesos de Calidad de Tics a modo de mejorar los procesos en la empresa, haciéndolo público a todo trabajador de Rímac Seguros en Piura

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial SPRI. Guía de Auto diagnóstico para MYPEs en la utilización de las Tics [monografía en internet]. España: Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial SPRI; 2004 [citada 2010 Octubre 24].
Disponble desde:
<http://www.euskadi.net/eeuskadi/datos/docs/autodiagnostico.pdf>
2. Quienes somos [Internet]. Lima – Perú: [Consultado: 25 octubre 2010]. [1pantalla].
Disponble en:
http://www.rimac.com.pe/ilwcm/connect/PR_PortalRimac/P%C3%A1gina+Principal/Rimac+Seguros/Qui%C3%A9nes+Somos/?SA=&Nieto=Quiénes%20Somos
3. Rímac seguros 110 años de tranquilidad [Internet]. Lima – Perú: [Consultado: 25 octubre 2010]. [2 pantallas].
Disponble en:
http://www.rimac.com.pe/ilwcm/connect/PR_PortalRimac/P%C3%A1gina+Principal/Rimac+Seguros/Seguros+Empresariales/Riesgos+Humanos/Vida+Le+y+Empleador/
4. Wiki pedía Pagina libre [Internet]. Proceso de Negocio; [17 Octubre 2010]; [1pantalla].
Disponble en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_negocio.
5. Wiki pedía Pagina libre [Internet]. Flujo de Trabajo; [18 Octubre 2010]; [1 pantalla]. Disponble en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Flujo_de_trabajo.

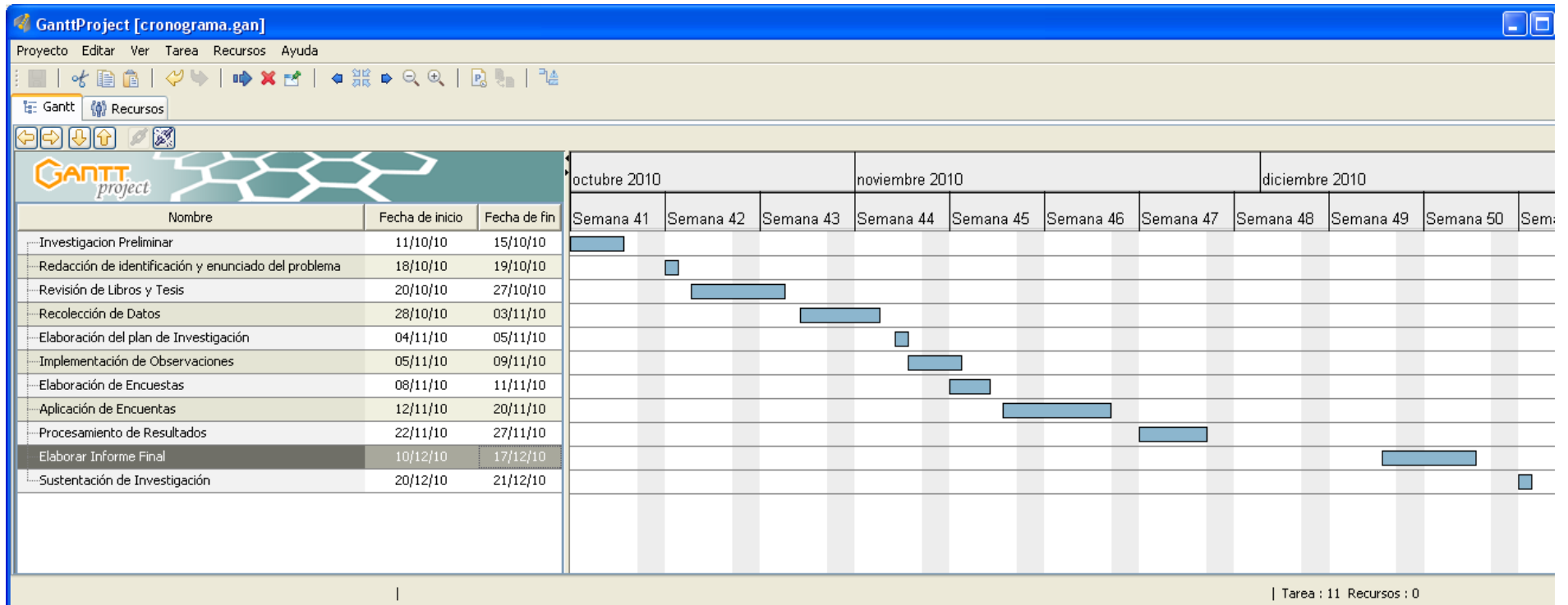
6. Aquiles Bedriñana A, Facultad de Ciencias Administrativas UNIVERSIDAD Nacional Mayor de San Marcos de Lima [Internet]. [Lima (Perú)]: Las Tecnologías Workflow en la Gestión Empresarial; 2006 [18 Agosto 2008]; [5 pantallas].
Disponble en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/administracion/v03_n6/tecnologias.htm.
7. Carrasco C, Higuera E, Colillanca H, Gamonal C: Tesis de Compañías de Seguros.doc Pagina libre [Internet]. CREACION Y EVALUACION DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES; Chile: [01 Noviembre 2010]; [1 pantalla]. Disponible en:
https://www.ucursos.cl/ieb/2008/1/0344/233601/material_alumnos/previsualizar?id_materia=1468
8. Lujan Campos Luis Alberto.: Tesis de Reingeniería de Procesos Corporativos para una compañía de seguros [internet]. Lima: UNI; 1998 [citada 2010 Noviembre].
Disponble desde:
<http://www.neosistemas.org/lalc/lalcindextesis.htm>
9. Seminario M, Tesis inédita, La deficiente información que brindan los asesores de seguros de vehículos y su influencia negativa en los Ciudadanos de Parachique-Sechura, Piura 2009; [Citada 01 Noviembre 2010]

10. Delgado J. Las Tics toman las riendas del sector seguros [internet]. Costa Rica: CAATEC; 2006 [citada 2010 Octubre].
Disponble desde:
<http://www.socinfo.info/contenidos/pdf26mayo06/p58-66seguros.pdf>
11. Programa Eraberritu. Guía Básica para la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones [monografía en internet]. España: Bizkaiko Foru Aldundia; 2001 [citada 2010 Octubre 10].
Disponble en:
http://www.bizkaia.net/Home2/Archivos/DPTO8/Temas/Pdf/ca_GT_INTRODUCCION.pdf
12. Ignacio J. Cómo maximizar el aprovechamiento e impacto de las Tics en las Pymes [monografía en internet]. Costa Rica: CAATEC; 2006 [citada 2010 Octubre 182010].
Disponble desde:
<http://www.iberpymeonline.org/TIC0306/JoseIgnacioAlfaro-FUNDACIONCAATEC.pdf>
13. Stallman R. Software Libre para una Sociedad Libre. 1 ed. España: Editores Traficantes de Sueños; 2004.
14. Tecnobiz.com Pagina libre [Internet]. El papel de las tics en la empresa del SXXI; [18 Octubre 2010]; [1 pantalla]. Disponble en:
<http://www.tecnobiz.com/el-papel-de-las-tic-en-las-empresas>
15. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw – Hill Interamericana; 2006.

16. IT Governance Institute. Manual de Cobit 4.0 traducido al español. 1996,1198, 2000, 2005 ed. México.
17. Víctor Hugo Abril,PH.D [Internet].Técnicas e Instrumentos de la Investigación; [citada 02 Noviembre 2010]; [1pantalla].
Disponible en:
<http://vhabril.wikispaces.com/file/view/T%C3%A9cnicas+e+Instrumentos+de+la+Investigaci%C3%B3n.pdf>
18. Monografias.Com Pagina libre [Internet]. Método de Recolección de Datos; [02 Noviembre 2010]; [1pantalla].
Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos16/recoleccion-datos/recoleccion-datos.shtml>
19. Wiki pedía Pagina libre [Internet]. OpenOffice.org; [02 Noviembre 2010]; [1pantalla].
Disponible en:
<http://es.wikipedia.org/wiki/OpenOffice.org>
20. Pagina de Universidad de la República -Uruguay [Internet]. Facultad de Ciencias Económicas; [02 Noviembre 2010].
Disponible en:
<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Analisis%20de%20los%20datos-1.pdf>

ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



PRESUPUESTO

Proyecto : Escuela de Ingeniería de Sistemas

Título : “NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DE GOBIERNO, DESEMPEÑO, DIRECCION TECNOLÓGICA, RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE TICS EN RIMAC SEGUROS-PIURA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2010”

Localidad : Piura

Presupuesto :

Ejecutor : Martin Guevara Granda

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL	COSTO TOTAL
20 VIATICOS Y ASIGNACIONES					210
Movilidad	Días	15	4	60	
Asignaciones	Días	15	10	150	
49 MATERIAL DE ESCRITORIO					114.2
Bolígrafos	Unidad	2	1	2	
Tablero de madera	Unidad	1	10	10	
Papel Bond 80gr	Millar	1	35	35	
Folder Manila	Unidad	4	0.8	3.2	
Plumón Indeleble	Unidad	1	5	5	
Lápices	Unidad	3	1	3	
Cd RW	Unidad	2	5	10	
Grapas	Caja	1	6	6	
Tarjeta Telefónica	Unidad	2	20	40	
31 BIENES DE DISTRIBUCION GRATUITA					125
Lapiceros	Unidad	50	1	50	
Libreta de Apuntes	Unidad	50	1.5	75	
ASESORIA					1650
OTROS GASTOS					150
TOTAL INVERSION DEL PROYECTO					2249.2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
TALLER DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACION DE
BACHILLERES EN INGENIERÍA DE SISTEMAS – PIURA
VARIABLE GOBIERNO DE TI

Organización : _____

Encuestado _____

Cargo _____ Área _____ Fecha: ____/____/____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

Gobierno de TIC		
	1. Existe la implementación de un marco de Gobierno de TIC?	
		0. No existe implantación de un marco de gobierno de TIC. 1. Se ha implantado un marco de gobierno de TIC iniciado. 2. La implantación del marco de gobierno de TIC se encuentra documentada 3. La implantación del marco de gobierno de TIC se encuentra alineado a los objetivos de la organización 4. La implantación del marco de gobierno de TIC está documentada y comunicada a toda la organización 5. La implantación del marco de gobierno de TIC se basa en las mejores prácticas.

	2. Existe alineamiento estratégico de las TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe alineamiento estratégico de las TIC 1. Los objetivos de TIC están alineados a los objetivos de la organización. 2. Los directivos conocen los roles y capacidades de las TIC. 3. El personal de TIC conoce las estrategias del negocio. 4. Existe un comité estratégico de TIC. 5. El comité estratégico orienta estratégicamente a la gerencia sobre la TIC.
	3. Las TIC generan valor agregado?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe generación de valor agregado. 1. Se administran proyectos de TIC para asegurar el máximo logro de objetivos. 2. Se definen con claridad los portafolios, programas y proyectos. 3. Se difunden y conocen con claridad los portafolios, programas y proyectos. 4. Las TIC contribuyen a la prestación de nuevos servicios, ganancias de eficiencia y mejor respuesta a los requerimientos de los usuarios. 5. Se optimizan los costos en la administración de proyectos de TIC.
	4. Se administran recursos de TIC	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen administración de recursos. 1. Se definen recursos de TIC, tales como: inversión en activos, personal, insumos, etc... 2. Se revisan los niveles de inversión, uso y asignación de recursos de TIC. 3. Se evalúan periódicamente las operaciones de TIC para asegurar los recursos. 4. Se revisan iniciativas de TIC para logros futuros. 5. La correcta administración de recursos permite el logro de objetivos.

	5. Se administran los riesgos de TIC	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe administración de los riesgos de TIC 1. Se conocen los riesgos de TIC. 2. Se han establecido los niveles aceptables de riesgos de TIC. 3. Se han establecido prácticas de administración de riesgos de TIC. 4. Se han definido los roles y responsabilidades para administrar los riesgos de TIC. 5. Se evalúan y reportan riesgos de TIC y sus impactos son 6. conocidos por los usuarios.
	6. Se mide el desempeño de TIC	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe medición del desempeño de TIC. 1. Los objetivos de TIC han sido definidos y comunicados al personal de la organización. 2. Se mide el avance en el logro de objetivos de TIC. 3. Se toman medidas correctivas para los objetivos no logrados estableciendo planes de mejora. 4. La gerencia revisa los planes de mejora de los objetivos no alcanzados. 5. La gerencia toma decisiones sobre los avances de proyectos de TIC más relevantes, asegurando el logro de objetivos.
	7. Existe aseguramiento independiente	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe aseguramiento independiente. 1. Se realizan acciones eventuales que verifican el cumplimiento normativo en los procesos de las TIC. 2. Existen procedimientos para verificar el cumplimiento de las normas en los procesos de TIC. 3. Se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de las normas en los procesos de TIC. 4. Se realizan auditorías externas para verificar el cumplimiento de las normas en los procesos de TIC. 5. El resultado de las auditorías garantiza el cumplimiento de las normas en los procesos de TIC..

	8. En qué documentos se refleja el gobierno de TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe generación de documentos. 1. Los documentos se generan de acuerdo a la circunstancia. 2. Se generan documentos pero son archivados. 3. Se generan reportes como: mejoras al marco de trabajo de los procesos, estado del gobierno de TIC, resultados esperados del negocio. 4. Los reportes generados se distribuyen oportunamente a los responsables de tomar decisiones. 5. Los reportes generados constituyen fuentes para la toma de decisiones.
	9. ¿ Quienes participan en la evaluación del gobierno de TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. Nadie realiza evaluación del gobierno de TIC. 1. La realiza personal administrativo en forma intuitiva. 2. Se han definido los roles y responsabilidades. 3. Existen procedimientos que definen el gobierno de TIC. 4. El personal involucrado participa activamente en la evaluación del gobierno de TIC. 5. Las actividades del personal de evaluación del gobierno de TIC quedan debidamente registradas y sirven para la toma de decisiones.
	10. ¿ Quienes participan en la evaluación del gobierno de TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen procesos definidos 1. Los procesos son ad-hoc e intuitivos 2. Existen un patrón para el gobierno de TIC 3. Los procesos solo están documentados 4. Los procesos son difundidos y conocidos por el personal involucrado. 5. Los procesos se encuentran en un sistema que se revisa permanentemente.
	11. ¿ Se encuentran integrados los procesos de gobierno de TIC con los procesos de gobierno de la empresa?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe integración de procesos 1. Los procesos son ad-hoc e intuitivos 2. Existen un patrón para la integración de gobierno de TIC con el gobierno de la empresa 3. Los procesos se encuentran en vías de integración

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Los procesos se encuentra integrados en su totalidad 5. Los procesos se encuentran siguiendo el manual de buenas costumbres.
	12. Existen políticas para el cumplimiento de gobierno de TIC?	
		<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen políticas 1. Los procesos son ad-hoc e intuitivos 2. Existen un patrón para las políticas de gobierno de TIC. 3. Las políticas existentes solo están documentadas. 4. Las políticas son conocidas y difundidas 5. Las políticas siguen un manual de las buenas costumbres..
	13. Es consistente el marco de trabajo de control empresarial con el marco de trabajo de gobierno de TIC?	
		<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe consistencia entre la empresa y el gobierno de TIC. 1. Se ha definido la consistencia que debe existir entre marco de la empresa y gobierno de TIC. 2. El marco de gobierno TIC permite una adecuada consistencia con el marco de gobierno de la empresa. 3. El marco de gobierno TIC facilita y permite la consistencia con el marco de gobierno de la empresa. 4. El marco de gobierno TIC asegura el cumplimiento de las normas y regulaciones con referencia al marco de trabajo de la empresa. 5. El marco de gobierno TIC con el marco de gobierno de la empresa son consistentes y se basan en las mejores prácticas
	14. El alineamiento estratégico de la TIC es entendido por el consejo directivo?	
		<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe entendimiento por el consejo directivo. 1. El entendimiento es iniciado. 2. El alineamiento estratégico tiene parámetros para su entendimiento al consejo directivo. 3. El alineamiento estratégico es conocido y documentado. 4. El alineamiento estratégico se encuentra documentado y entendible. 5. El alineamiento estratégico sigue el manual de buenas prácticas.

	15. El valor agregado generado por las TIC, está enfocado a los requerimientos de los clientes?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe enfoque 1. El enfoque está definido con visión de control y gobierno corporativo. 2. El enfoque permite el cumplimiento con los requerimientos con los clientes. 3. El enfoque facilita y permite un control en los requerimientos de los clientes. 4. El enfoque de los requerimientos de los clientes asegura el cumplimiento de las normas y regulaciones. 5. Existe un enfoque basado en las mejores prácticas.
	16. Se realizan evaluaciones periódicas para la optimización de la inversión y la asignación de recursos de TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen evaluaciones periódicas. 1. Las evaluaciones periódicas se realizan de forma iniciada. 2. Las evaluaciones periódicas permiten la optimización de la inversión y la asignación de TIC. 3. Las evaluaciones periódicas están documentadas. 4. Las evaluaciones periódicas aseguran el cumplimiento de la optimización de la inversión y la asignación de recursos de TIC. 5. Las evaluaciones periódicas se basan en las mejores prácticas.
	17. Se comunica el nivel de riesgo a la vez que se acuerda un plan de administración de riesgos de TIC?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe comunicación. 1. La comunicación es informal 2. No existe un sustento de la comunicación 3. Existe comunicación y esta expresado en documentos 4. La comunicación se da y está documentada 5. La comunicación se da seguimiento el manual de buenas practicas

	18. Se informa el desempeño de los programas de TIC al consejo directivo de la empresa?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe informes del desempeño de TIC. 1. Se informa el desempeño de los programas de TIC al consejo directivo de la empresa. 2. Se mide la información de desempeño de los programas de TIC. 3. La información del desempeño de los programas es aceptada por el consejo directivo de la empresa. 4. El consejo directivo revisa y analiza el desempeño de los programas de TIC. 5. El consejo directivo de la empresa toma decisiones con respecto a los programas de TIC.
	19. Existe un comité de auditoría para el aseguramiento independiente?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe un comité de auditoría. 1. Si existe un comité de auditoría y es iniciado. 2. El comité de auditoría permite un adecuado aseguramiento independiente. 3. El comité de auditoría realiza auditoría 4. Las evaluaciones del comité de auditoría aseguran el cumplimiento de las normas para el aseguramiento independiente. 5. Las evaluaciones del comité de auditorías se basan en buenas prácticas
	20. Se emiten informes administrativos a la alta gerencia sobre las metas identificadas de la empresa?	
		<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen informes administrativos para la alta gerencia. 1. Los informes administrativos son ad-hoc 2. Los informes administrativos siguen un patrón regular. 3. Los informes administrativos se documentan. 4. Los Informes administrativos se monitorean y se miden. 5. Los informes administrativos se desarrollan con las mejores prácticas.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
TALLER DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACION DE
BACHILLERES EN INGENIERÍA DE SISTEMAS – PIURA
VARIABLE GOBIERNO DE TI

Organización : _____

Encuestado _____

Cargo _____ Área _____ Fecha: ____/____/____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

1. Los requerimientos del desempeño de los sistemas de información son adecuados.	
0.	Los requerimientos surgidos, colapsan los sistemas información
1.	Los requerimientos solicitados no son compatibles con el sistema.
2.	Los requerimientos son adecuados para el desempeño de los sistemas.
3.	Los sistemas de información son planos.
4.	Los sistemas de información no permiten cambios.
5.	Los requerimientos están relacionados con las buenas prácticas.
2. Los servicios de los sistemas informáticos son adecuados.	
0.	Los sistemas de informáticos no son adecuados.
1.	Los sistemas de informáticos son muy tediosos.
2.	Los clientes se quejan de los sistemas informáticos.
3.	Los sistemas informáticos, agilizan los procesos.
4.	Los sistemas informáticos, requieren modificaciones.
5.	No contamos con un sistema informático en nuestra área

3. El desempeño de la comunicación es óptima para la institución.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe medios de comunicación. 1. No es coherente con las actividades. 2. El plan no siguen un patrón regular. 3. El plan solo es documentado. 4. El plan de infraestructura es monitoreado, medible. 5. El desempeño de la comunicación, cumple con las buenas prácticas.
4. Existe un plan de control y monitoreo de los servicios de TI.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe plan de control de servicios. 1. Los procesos de control de servicios, son de acuerdo a los requerimientos. 2. Los procesos de control están estipulados en el plan operativo. 3. Los procesos de control se dan en forma periódica. 4. No existe un monitoreo de los servicios de TI. 5. El plan de control y de servicios ayudan a la eficiencia de los servicios de TI.
5. La disponibilidad de equipos TIC, son los adecuados	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No son adecuados. 1. La disponibilidad de equipos no garantiza que sean los adecuados. 2. La disponibilidad de equipos son adecuados. 3. No existe un plan operativo en disponibilidad de equipos. 4. Están alineados al plan estratégicos de la institución. 5. Los equipos de TI están relacionados con las buenas prácticas.
6. Existen pronósticos para determinar el rendimiento de las comunicaciones internas.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. No están alineados. 2. Los pronósticos son intuitivos. 3. Los pronósticos son empíricos. 4. Los pronósticos ayudan a lograr la eficiencia de la comunicación. 5. Los pronósticos de comunicación están basados en buenas prácticas.

7. Existen pronósticos para determinar el rendimiento de los equipos tecnológicos.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. No están alineados. 2. Los pronósticos son intuitivos. 3. Los pronósticos son empíricos. 4. Los pronósticos ayudan a lograr la eficiencia del rendimiento tecnológico. 5. Los pronósticos de rendimiento están basados en buenas prácticas.
8. Existe un programa de monitoreo para administrar el desempeño de las TIC.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. El monitoreo es intuitivo. 2. Se mide el desempeño cuando existe requerimiento. 3. El programa de monitoreo es empírico. 4. El programa de monitoreo está bien planifica. 5. El programa de monitoreo esta parte de las buenas prácticas.
9. Existe un marco de trabajo para operativizar el trabajo de las TI.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. Se desconoce. 1. No se cuenta con ningún marco de trabajo. 2. La operatividad de las TI, son intuitivas. 3. La operatividad de las TI, son empíricas. 4. Existe un marco de trabajo, que operativizar el trabajo de TI. 5. Se implementan las mejores prácticas.
10. Existe estrategia de continuidad de las Tecnologías de Información.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se asignan. 1. Las responsabilidades no están formalizadas. 2. La función de TI está organizada de forma empírica. 3. Las estrategias, están elaboradas en el plan operativo. 4. La gerencia de TI, están a cargo de la continuidad de las TI. 5. Los procesos de la gerencia de TI, están alineadas a las mejores prácticas.

11. Existe un marco de trabajo para la administración de niveles de servicio.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. El trabajo se realiza intuitivamente. 2. No hay necesidad de detallar las actividades en un marco de trabajo. 3. Se cuenta con un reglamento de funciones. 4. El área encargada conoce su trabajo (Empíricamente). 5. Como parte de las buenas practicas, estamos desarrollando un marco de trabajo
12. Garantiza la continuidad de los recursos críticos de Tecnología de Información	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. No están definidas 2. No se garantizan la continuidad. 3. La continuidad de las tecnologías de información está garantizada. 4. Los procesos claves son monitoreados por personal de gerencia. 5. Solo personal clave conoce los recursos críticos.
13 Tiene un plan de servicio de mantenimiento de centro de cómputo y Hardware de respaldo.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No están definidos los procesos de servicio de mantenimiento. 1. No existe Hardware de respaldo. 2. Los equipos del centro de cómputo, no cuentan con respaldo de equipo. 3. Los procesos de respaldo están definidos y documentados 4. Las políticas están definidos y son monitoreados en su implementación 5. Las mejores prácticas de servicio se usan de forma amplia para determinar la dirección técnica
14. Garantiza la continuidad de los recursos críticos de Tecnología de Información.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. No están definidas 2. No se garantizan la continuidad. 3. La continuidad de las tecnologías de información está garantizada. 4. Los procesos claves son monitoreados por personal de gerencia. 5. Solo personal clave conoce los recursos críticos.

15. Qué enfoque tiene el monitoreo.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No tiene enfoque 1. Se realiza por intuición 2. Usa técnicas tradicionales no documentadas 3. Utiliza procedimientos documentados 4. Existe un marco de monitoreo general y definido 5. El enfoque sigue las mejores prácticas de la industria
16. Cómo se recolectan los datos para el monitoreo.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No se toman datos de monitoreo. 1. Existen datos de monitoreo generados por intuición. 2. Los datos de monitoreo se obtienen con técnicas tradicionales. 3. Los datos de monitoreo se definen en función de los objetivos del negocio. 4. Existen procesos definidos para recolectar información. 5. Los datos de monitoreo permiten medir el logro de los objetivos del negocio.
17. Existe un método de monitoreo.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe método. 1. Se realiza monitoreo por intuición. 2. Existe un método de monitoreo tradicional. 3. Existen procedimientos documentados para el monitoreo. 4. Existe un método de monitoreo reconocido (BSC). 5. El método de monitoreo mide efectivamente el desempeño de TI.
18. Se evalúa el desempeño.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No se evalúa el desempeño. 1. Se realizan evaluaciones esporádicas. 2. Existen procedimientos para realizar evaluación del desempeño 3. Se realizan análisis comparativos entre la meta y los logros. 4. Se utilizan técnicas de análisis causa-efecto para tomar medidas correctivas. 5. Se documentan las medidas correctivas.

19. Se elaboran reportes de desempeño.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No se elaboran. 1. Se elaboran reportes pero no se revisan solo se archivan. 2. Los reportes contienen el grado de logro de objetivos. 3. Los reportes son utilizados por la alta dirección. 4. Los reportes permiten identificar desviaciones de entre el desempeño esperado y el real. 5. Los reportes permiten detectar oportunidades de mejora.
20. Qué documentos se tienen en cuenta para medir el desempeño.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No se usan documentos. 1. Se solicitan documentos en forma esporádica. 2. No se cuenta con la información aunque sea solicitada. 3. Se utilizan reportes como: costo-beneficio, desempeño de proyectos, efectividad de controles, satisfacción del usuario, entre otros. 4. Se cuenta con documentos pero no se puede trabajar con ellos. 5. Los documentos está en formatos adecuados para trabajar con ellos y generar información con eficacia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
TALLER DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACION DE
BACHILLERES EN INGENIERÍA DE SISTEMAS – PIURA
VARIABLE GOBIERNO DE TI

Organización : _____

Encuestado _____

Cargo _____ Área _____ Fecha: ____/____/____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

1. Se analizan las tecnologías existentes y emergentes, para determinar la dirección tecnológica	
	<ul style="list-style-type: none">0. No se analizan1. El desarrollo e implementación de tecnologías son ad hoc2. El desarrollo e implementación de tecnologías se delega a personas que siguen procesos intuitivos3. El proceso para la infraestructura tecnológica está alineado al plan estratégico.4. El impacto de las tecnologías emergentes se toma en cuenta5. Las mejores prácticas de la se usa de forma amplia para determinar la dirección tecnológica.

2. Existe un plan de infraestructura tecnológica	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. No es coherente 2. El plan no sigue un patrón regular 3. El plan solo es documentado 4. El plan de infraestructura es monitoreado, medible 5. Se implementa las mejores prácticas.
3. El plan de infraestructura tecnológica está siendo comparado contra los objetivos a largo y corto plazo de empresa	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No está orientado a los objetivos del negocio 1. No es coherente con los objetivos del negocio 2. Sigue con dificultad los objetivos del negocio por falta de apoyo de los dueños del negocio. 3. El plan solo el documentado y poco monitoreado 4. Es monitoreado constante mente y es susceptible a cambios 5. Se implementa las mejores prácticas.
4. Existe un proceso para la evaluación de la situación tecnológica actual de la organización para asegurar que abarca los aspectos tales como arquitectura de Sistemas, dirección tecnológica y estrategias de migración	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe proceso 1. La revisión se realiza empíricamente. 2. La revisión es simple no planificada considerando la coyuntura actual 3. El proceso de evaluación solo se documenta 4. El Proceso permite medir y ajustar y controlar la demanda de tecnología en la organización 5. Existe una función de investigación que revisa las tecnologías emergentes y evolutivas y para evaluar la organización por Comparación contra las normas Industriales.

5. El plan de infraestructura tecnológica está alineado a los planes estratégicos y tácticos de TI	<ul style="list-style-type: none"> 0. No está alienado 1. Existe un enfoque reactivo y con foco operativo hacia la Planeación de la infraestructura. 2. La planeación es táctica y se enfoca en generar soluciones Técnicas a problemas técnicos. 3. Existe un plan de infraestructura tecnológica definido documentado y bien difundido. 4. Se han incluido buenas prácticas internas en el proceso 5. La entidad cuenta con un plan robusto de infraestructura tecnológica que refleja los requerimientos del negocio, es sensible a los cambios en el ambiente del negocio y puede Reflejar los cambios en éste.
6. . Se utiliza estándares tecnológicos para el diseño de arquitectura de TI	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se diseña arquitectura de TI 1. El diseño e implementación de la arquitectura tecnológica son ad hoc 2. La responsabilidad se delega a personas que siguen procesos intuitivos 3. Siguen procesos definidos, documentados y bien difundidos. 4. Los procesos son monitoreados. 5. Utilizan procesos estándares y buenas prácticas..
7. . Existe un plan de arquitectura de tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> 0. No elabora 1. Se elabora por intuición 2. Se elabora utilizando técnicas tradicionales 3. Utilizan procedimiento documentados 4. El proceso del diseño de la arquitectura de TI, es monitoreado. 5. Utilizan procesos estándares y buenas prácticas.

8. El plan de infraestructura tecnológica abarca la arquitectura de sistemas	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. No es coherente 2. El plan no siguen un patrón regular 3. El plan solo es documentado 4. El plan de infraestructura es monitoreado, medible 5. Se implementa las mejores prácticas.
9. . El plan de infraestructura tecnológica abarca aspectos como dirección tecnológica.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No abarca 1. No abarco los aspectos de dirección tecnológica 2. El plan sigue un patrón regular 3. Los procesos se documentan 4. Los procesos son monitoreados 5. El plan de infraestructura tecnológica está alineado a la dirección tecnológica
10. . El plan de infraestructura tecnológica abarca las estrategias de migración	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. No existe estrategias de migración 2. La estrategias de migración sigue un patrón 3. Las estrategias se documentan t comunican 4. Las estrategias son monitoreadas 5. Se implementa las mejores prácticas de migración
11. . Existe un plan de adquisición de hardware y software de tecnología de información	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. La adquisición es ad-hoc y desorganizados 2. La adquisición de software sigue un patrón regular 3. La adquisición de software se documenta 4. La adquisición de software es monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en adquisición de software y hardware.

12. Existe políticas y procedimientos que aseguren que se considere la necesidad de evaluar el plan tecnológico para aspectos de contingencia	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. Los procesos son ad-hoc y desorganizados 2. Los procesos siguen un patrón regular 3. Los procesos se documentan y comunican 4. Los procedimientos y políticas son monitoreados 5. Se implementan las mejores prácticas
13. Los planes de adquisición de hardware y software suelen satisfacer las necesidades identificadas en el plan de infraestructura tecnológica	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. La satisfacción es parcial 2. La adquisición de software y hardware sigue un patrón regular 3. La adquisición de software y hardware se documentan y comunican 4. La adquisición de software y hardware son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en la adquisición de software y hardware
14. Existe un ambiente físico adecuado para alojar el hardware y software actualmente instalado	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. El ambiente no es el adecuado 2. No existe evaluación del ambiente 3. La selección de los ambientes son documentados 4. Los ambientes son evaluados y medibles. 5. Se implementa las mejores prácticas en la selección de ambientes físicos.

15. Se realiza una revisión detallada de los niveles de seguridad definidos para datos delicados	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe revisiones 1. La revisión se da de manera informal 2. La revisión sigue un patrón regular 3. El proceso de revisión se documentan 4. El proceso de revisión se monitorean y miden 5. Se implementa las mejores prácticas en la revisión de los niveles de seguridad
16. Existen estándares tecnológicos orientados a proporcionar soluciones Tecnológicas consistentes efectivas y seguras para la empresa.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe estándares tecnológicos 1. Las soluciones se proporcionan de manera ad hoc 2. Las solución tecnológica es adquirida o implementada se realiza de forma intuitiva 3. Se maneja un estándar definido de algunos componente de la empresa 4. Se mide el cumplimiento de estándares y directrices 5. Se usan las mejores prácticas en la implementación de estándares tecnológicos.
17. Existe un consejo o foro tecnológico que permita brindar directrices, asesoría y guías sobre productos de infraestructura informática	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. Se investiga y recomienda de forma individual 2. Se toman opiniones y recomendaciones muy vagamente 3. Se maneja una consenso a nivel de jefaturas de sistemas 4. Se mide el crecimiento dependiendo de los ya acordado 5. Se Implementas las mejoras prácticas para la implementación de directrices de adquisición de tecnología.

18. Se planean el impacto logístico y ambiental de las adquisiciones tecnológicas	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe ningún estudio 1. Solo se identifica en el espacio y posición de las adquisiciones 2. Se analiza y se toma la previsión los requerimientos propios de la tecnología adquirida 3. Los proveedores clave se seleccionan con base en su entendimiento de la tecnología a largo plazo y de los planes de desarrollo de productos, de forma consistente con la dirección de la organización. 4. El impacto potencial de las tecnologías cambiantes y emergentes se toma en cuenta. 5. La dirección del plan de infraestructura tecnológica está impulsada por los estándares y avances industriales e internacionales.
19. La administración de la función de servicios de información comprende y utiliza el plan de infraestructura tecnológica	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No comprende ni utiliza 1. Existe un enfoque reactivo y con foco operativo hacia la planeación de la infraestructura 2. La evaluación de los cambios tecnológicos se delega a individuos que siguen procesos intuitivos 3. Existe un plan de infraestructura tecnológica definido, documentado y bien difundido, aunque se aplica de forma inconsistente. 4. Se han incluido buenas prácticas internas en el proceso 5. La entidad cuenta con un plan robusto de infraestructura tecnológica que refleja los requerimientos del negocio, es sensible a los cambios en el ambiente del negocio y puede reflejar los cambios en éste.
20. Se establecen procedimientos para monitorear las tendencias ambientales del sector / industria, tecnológicas, de infraestructura, legales y regulatorias	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen procedimientos. 1. La comunicación del impacto potencial de los cambios en La tecnología es inconsistente. 2. La evaluación de los cambios tecnológicos se delega a individuos que siguen procesos intuitivos, aunque similares 3. La orientación de la infraestructura tecnológica incluye el entendimiento de dónde la empresa desea ser líder y dónde desea rezagarse respecto al uso de tecnología, con base en los riesgos y en la alineación con la estrategia organizacional. 4. El proceso para desarrollar el plan de infraestructura tecnológica es sofisticado y sensible a los cambios. Se han incluido buenas prácticas internas en el proceso 5. El impacto potencial de los cambios tecnológicos sobre el negocio se revisa al nivel de la alta dirección.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
TALLER DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACION DE
BACHILLERES EN INGENIERÍA DE SISTEMAS – PIURA
VARIABLE GOBIERNO DE TI

Organización : _____

Encuestado _____

Cargo _____ Área _____ Fecha: ____/____/____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

1. Están definidos los procesos para reclutar y seleccionar personal	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe tales procesos 1. El reclutamiento se realiza de forma informal 2. Existe un enfoque táctico para contratar y administrar personal 3. Existe un proceso definido y documentado para administrar los recursos humanos de TI 4. Los procesos de recursos humanos son evaluados y monitoreados 5. Los componentes de la administración de recursos humanos de TI son consistentes con las mejores prácticas
2. Las especificaciones de las habilidades y conocimientos requeridos para las posiciones staff toman en consideración requerimientos relevantes de profesionales cuando sea apropiado.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se toman en cuenta. 1. El proceso de recursos humanos de TI está enfocado de manera operacional 2. Se Definen los requerimientos esenciales de habilidades y competencias 3. Las especificaciones se documentan. 4. Se elabora y mantiene un plan de habilidades y conocimientos. 5. Se implementa las mejores prácticas.

3. La administración y los empleados aceptan el proceso de competencia del puesto	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. Las competencias son informales 2. Las competencias del puesto siguen un padrón regular 3. Los procesos de competencia se documentan y comunican 4. Los procesos de competencia son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en el proceso de competencia.
4. Los programas de entrenamiento satisfacen los requerimientos mínimos documentados de la organización relacionados	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen programas de entrenamientos 1. Se está desarrollando conciencia de un Plan de Entrenamiento 2. Se imparte entrenamiento informal al personal 3. Existe un Plan de entrenamiento formal 4. Se establecen revisiones desempeño y se comparan con otras organizaciones 5. Los programas de entrenamiento se desarrollan para todos los nuevos estándares tecnológicos.
5. La administración está comprometida con la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. La administración no está comprometida con la capacitación del personal de TI. 1. La administración reconoce la necesidad de contar con un plan de capacitación. 2. La capacitación del personal se realiza de forma independiente. 3. Las capacitaciones se da únicamente al personal estratégico 4. Las capacitaciones realizadas son evaluadas y monitoreadas 5. La administración está comprometida con las capacitaciones.
6. Los empleados son evaluados tomando como base un conjunto estándar de perfiles de competencia de puesto	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se realiza evaluaciones del desempeño al personal de TI. 1. Las evaluaciones se da de forma parcial 2. Las evaluaciones se realiza utilizando técnicas tradicionales 3. Las evaluaciones se da tomando como base un patrón estándar de perfiles 4. Las evaluaciones son monitoreadas 5. Las evaluaciones se dan utilizando las mejores prácticas de la empresa.

7. . Se dan los procesos de entrenamiento cruzado y respaldo de personal regularmente para las funciones de posiciones críticas.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen. 1. Los procesos de entrenamiento son ad-hoc 2. Los procesos de entrenamiento sigue un patrón 3. Los procesos de entrenamiento se documentan 4. Los procesos de entrenamiento son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en el entrenamiento cruzado.
8. Los empleados son evaluados tomando como base un conjunto estándar de perfiles de competencia para la posición	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe evaluación 1. La evaluación de empleados es informal 2. Los procesos de evaluación sigue un patrón regular 3. Los procesos de evaluación y competencia de empleados son documentados 4. Los procesos son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en la evaluación de competencias de los empleados
9. Las políticas y procedimientos de recursos humanos concuerdan con leyes y regulaciones aplicables	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. No son coherentes con las leyes laborales 2. Los procesos siguen un patrón regular 3. Los recursos humanos se adhieren a las políticas y procedimientos administrativos 4. Los procedimientos son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas en los procedimientos de recursos humanos.

10. Existen descripciones de puestos y funciones, y que éstas sean revisadas y se mantienen actualizadas.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. Las funciones son realizadas de manera intuitiva 2. Las funciones del puesto siguen un patrón regular basado en la experiencia del personal 3. Las descripciones del puesto están revisadas y documentadas 4. Las descripciones del puesto y funciones son proactivas, tomando en cuenta el desarrollo de un plan de carrera. 5. Está integrada y responde a la dirección estratégica de la entidad.
11. Se realiza talleres de pruebas de inteligencia emocional	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. Los procesos de prueba de inteligencia emocional son ad-hoc 2. Los procesos de prueba de inteligencia emocional siguen un patrón regular 3. Los procesos de prueba de inteligencia emocional se documentan y comunican 4. Los procesos de prueba de inteligencia emocional son monitoreados 5. Se implementa las mejores prácticas de prueba de inteligencia emocional.
12. . Se realiza instrucción y entrega de materiales a los empleados contratados para que cumplan sus obligaciones eficiente	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. La instrucción se realiza de manera informal 2. La instrucción de empleados sigue un patrón regular 3. Los procesos de instrucción de empleados se documentan 4. Los procesos de instrucción de empleados son monitoreados y se miden 5. Se implementa las mejores prácticas en el proceso de instrucción de empleados

13. . Se realiza orientación de los nuevos empleados mediante talleres de capacitación y entrega de documentación con las normativas.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe 1. La orientación se da de manera informal 2. La capacitación sigue un padrón regular 3. Los procesos de capacitación se documentan de acuerdo a las normas 4. Los procesos de capacitación son monitoreados y controlados 5. Se implementa las mejores prácticas en el proceso de capacitación al nuevo personal
14. . El personal asignado tiene conocimiento de los objetivos del negocio u organización?.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No tienen conocimiento de los objetivos del negocio 1. Tienen conocimientos esenciales 2. Se evalúan los conocimientos de forma periódica 3. Los conocimientos se evalúan de acuerdo a los objetivos del negocio y se documentan 4. Se monitorean y supervisan los marcos de trabajo para los roles, responsabilidades y compensación del personal. 5. Se implementa las mejores prácticas.
15. El personal de seguridad de la información ha recibido el entrenamiento apropiado en procedimientos y técnicas de seguridad.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Se afrontan las eventualidades de manera intuitivamente. 2. El personal está debidamente capacitado. 3. El entrenamiento del personal de seguridad de Información está documentado. 4. Los entrenamientos se monitorea y controla. 5. Se utilizan las mejores prácticas para la correcta capacitación

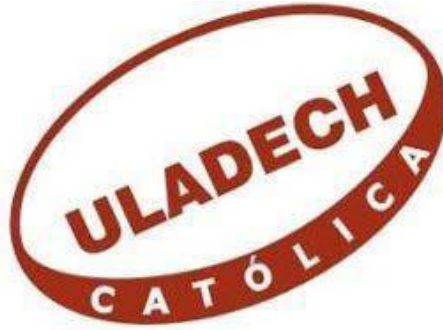
16. Las brechas técnicas y administrativas están identificadas y si se están llevando a cabo las acciones apropiadas para manejar estas brechas?	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No están identificadas 1. Se toman acciones de manera informal 2. Las acciones siguen un patrón regular 3. Los acciones tomadas se documentan y comunican 4. La organización cuenta con métricas estandarizadas que le permiten identificar estas brechas. 5. Se implementa las mejores prácticas.
17. Los procesos de despido y cambio de puesto aseguran la protección de los recursos de la organización.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se toman medidas expeditas respecto a los cambios en los puestos 1. Las medidas tomadas respecto a los cambios en los puestos se hacen de forma informal. 2. Se realiza la transferencia del conocimiento y se reasignar responsabilidades. 3. Está establecido un programa de rotación, diseñado para expandir las habilidades gerenciales y de negocio. 4. Se eliminar los privilegios de acceso, de tal modo que los riesgos se minimicen. 5. Se implementan las mejores prácticas garantizando la continuidad de la función.
18. Se incluyen verificaciones de antecedentes en el proceso de reclutamiento de TI?.	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No se verifican 1. Se verifican de manera informal 2. El grado y la frecuencia de estas verificaciones dependen de que tan delicada o crítica sea la función. 3. Las verificaciones de los antecedentes son evaluadas y documentadas 4. Los antecedentes son monitoreados y controlados periódicamente 5. Se implementa las mejores prácticas en el proceso de capacitación al nuevo personal.

19. Se incluyen verificaciones de antecedentes en el proceso de reclutamiento de TI?.

0. No existe
1. El proceso de administración de recursos humanos de TI es informal y reactivo.
2. El plan de administración de recursos humanos para TI sigue un patrón regular.
3. Existe un proceso definido y documentado para administrar los recursos humanos de TI.
4. La administración de recursos humanos es proactiva, tomando en cuenta el desarrollo de un plan de carrera.
5. La administración de recursos humanos de TI está integrada y responde a la dirección estratégica de la entidad.

20. La institución cuenta con un código de ética y prácticas profesionales.

0. No existe
1. Se está planeando establecer un Código de código de ética
2. El código de ética y prácticas profesionales siguen un patrón pero no está documentado
3. El código de ética está debidamente documentado y se publica.
4. El código de ética es monitoreado periódicamente
5. Se implementa las mejores prácticas para El código de ética y prácticas profesionales.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
TALLER DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACION DE
BACHILLERES EN INGENIERÍA DE SISTEMAS – PIURA
VARIABLE GOBIERNO DE TI

Organización : _____

Encuestado _____

Cargo _____ Área _____ Fecha: ____/____/____

INDICACIONES: Por favor marque con un aspa (x) y elija un valor para cada respuesta.

Escala de valores:

0: No existe | 1: Inicial | 2: Repetible | 3: Definido | 4: Administrado | 5: Optimizado.

1. Existen políticas y procedimientos para asegurar las acciones correctivas, para asegurar un cumplimiento continuo	
	0. Nunca se revisa la calidad de los proyectos 1. La administración realiza juicios informales sobre calidad. 2. Los procedimientos y políticas de calidad están definidos. 3. Los procedimientos y políticas de calidad están definidos, se comunican y se documentan. 4. Los procedimientos y políticas de calidad son monitoreados 5. Se implementan las mejores prácticas de la industria.
2. Existe alineamiento estratégico de las TIC?	
	0. No existe. 1. Se carece de metodología de desarrollo de sistemas 2. El desarrollo de proyectos de software se realiza de forma tradicional. 3. Se establece programas para definir las técnicas y estándares de desarrollo. 4. Se han definido expectativas básicas de calidad. 5. Se implementan las mejores prácticas de la industria.
3. Existe un sistema de gestión de calidad	
	0. No existe 1. La dirección realiza juicios informales sobre calidad. 2. Se establece programas para definir, monitorear las actividades. 3. Se ha definido expectativas básicas de calidad. 4. Existe un programa bien estructurado y estandarizado para medir la calidad. 5. Existe aseguramiento formal sobre el nivel de los procesos de administración de la calidad

4. Existe un sistema de gestión de calidad	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen proyectos 1. Los proyectos son ad-hoc y desorganizados 2. Se establecen programas para monitorear los proyectos 3. Los proyectos son evaluados parcialmente 4. Existen políticas y procedimientos para evaluar y monitorear los proyectos 5. La evaluación y monitoreo de los proyectos siguen las mejores Prácticas.
5. Existen políticas y procedimientos para asegurar las acciones correctivas de los requerimientos externos	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados. 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Los procedimientos se documentan. 4. Los procedimientos son monitoreados y medibles. 5. Se implementa las mejores prácticas para asegurar las acciones correctivas
6. Existen políticas y procedimientos para asegurar que se proporcionan entrenamiento y educación en seguridad y salud a todos los empleados	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados. 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Los procedimientos se documentan. 4. Los procedimientos son monitoreados y medibles. 5. Existen políticas y procedimientos para asegurar que se proporcionan entrenamiento y educación en seguridad y salud a todos los empleados
7. Existen políticas y procedimientos para monitorear el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables de seguridad	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados. 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Las políticas y procedimientos de monitoreo de seguridad se documentan y se comunican. 4. Las políticas y procedimientos de seguridad se monitorean. 5. Se implementa las mejores prácticas en el monitoreo de seguridad

8. Existen políticas y procedimientos para proporcionar a la dirección un enfoque adecuado sobre confidencialidad de tal manera que todos los requerimientos legales caigan dentro de este alcance	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen. 1. Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados. 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Los procedimientos se documentan y comunican. 4. Los procedimientos son monitoreados. 5. Se implementa las mejores prácticas en la implementación de políticas y procedimientos.
9. Existen políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento con los requerimientos de los contratos de seguros	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen. 1. Los procedimientos son ad-hoc y desorganizados. 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Las políticas y procedimientos se documentan. 4. Los procedimientos de contratos se monitorean. 5. Se implementa las mejores prácticas para asegurar el cumplimiento de los contratos de seguros..
10. Existen políticas y procedimientos para asegurar que se lleven a cabo las actualizaciones necesarias cuando se inicia un contrato de seguros nuevo/modificado	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los procedimientos son ad-hoc 2. Los procedimientos siguen un patrón regular. 3. Los procedimientos se documentan y se comunican. 4. Los procesos de actualización se monitorean y se miden. 5. Se implementa las mejores prácticas para realizar
11. Los procedimientos de seguridad van de acuerdo con todos los requerimientos legales	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. Los procedimientos de seguridad son ad-hoc. 2. Los procedimientos de seguridad siguen un patrón. 3. Los procedimientos de seguridad se documentan. 4. Los procedimientos de seguridad se monitorean. 5. Se implementa las mejores prácticas de seguridad
12. Existe un Plan General de Calidad	
	<ul style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. El plan general de calidad es ad-hoc y desorganizado. 2. El plan general de calidad sigue un patrón. 3. El plan general de calidad se documenta y se aplica. 4. El plan de general se monitorea y se mide. 5. Se implementan las mejores prácticas para asegurar el cumplimiento del plan general de calidad.

13. Existe el enfoque estándar de aseguramiento de calidad.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. El enfoque de aseguramiento de calidad es desorganizado. 2. El enfoque de aseguramiento de calidad sigue un patrón. 3. El enfoque de aseguramiento de calidad es documentado. 4. El enfoque de aseguramiento de calidad es monitoreado. 5. Se implementan las mejores prácticas para asegurar el enfoque de aseguramiento de calidad aplicable a todos los proyectos..
14. Existe una planeación de aseguramiento de la calidad que evalúe el cumplimiento general de los estándares, políticas y procedimientos de la función de servicios de información.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. La planeación de aseguramiento de la calidad es ad-hoc y desorganizado. 2. La planeación de aseguramiento de la calidad sigue un patrón. 3. La planeación de aseguramiento de la calidad se documenta y se comunica 4. La planeación de aseguramiento de la calidad se monitorea y se mide. 5. Se implementa las mejores prácticas para mejorar el cumplimiento de la planeación de aseguramiento de la calidad
15. Existen reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen. 1. Los reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad son ad-hoc y desorganizados. 2. Los reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad siguen un patrón. 3. Los reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad se documenta y se comunica. 4. Los reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad se monitorean. 5. Se implementan las mejores prácticas para mejorar la evaluación de reportes de revisiones de Aseguramiento de la Calidad.
16. Se realiza una evaluación del Aseguramiento de Calidad sobre el cumplimiento de estándares de desarrollo.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No se realiza. 1. La evaluación del Aseguramiento de Calidad es ad-hoc y desorganizado. 2. La evaluación del Aseguramiento de Calidad siguen un patrón. 3. La evaluación del Aseguramiento de Calidad se documenta y se comunica. 4. La evaluación del Aseguramiento de Calidad se monitorea. 5. Se implementa las mejores prácticas para asegurar una mejor evaluación del aseguramiento de calidad.

17 Existe un plan de comunicación por parte de las diferentes personas de la organización	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existe. 1. El plan de comunicación es ad-hoc y desorganizado. 2. El plan de comunicación se comunica y se documenta. 3. El plan de comunicación sigue un patrón. 4. El plan de comunicación se monitorea. 5. Se implementan las mejores prácticas para mejorar el plan de comunicación.
18 Existen estándares y buenas prácticas de calidad	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen. 1. Los estándares y buenas prácticas de calidad son ad-hoc y desorganizados. 2. Los estándares y buenas prácticas de calidad se comunican y se documentan. 3. Los estándares y buenas prácticas de calidad siguen un patrón. 4. Los estándares y buenas prácticas de calidad se monitorean 5. Se implementan las mejores prácticas para mejorar los estándares y buenas prácticas de calidad.
19 Existen estándares para la documentación de programas.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los estándares para la documentación de programas son ad-hoc y desorganizados. 2. Los estándares para la documentación de programas se comunican y se documentan. 3. Los estándares para la documentación de programas siguen un patrón. 4. Los estándares para la documentación de programas se monitorean. 5. Se implementan las mejores prácticas para asegurar que la documentación de programas se mantenga actualizada al ocurrir cambios..
20 Existen estándares para pruebas de programas.	
	<ol style="list-style-type: none"> 0. No existen 1. Los estándares para la documentación de programas son ad-hoc y desorganizados. 2. Los estándares para la documentación de programas se comunican y se documentan. 3. Los estándares para la documentación de programas siguen un patrón. 4. Los estándares para la documentación de programas se monitorean. 5. Se implementa las mejores prácticas para mejorar los estándares para pruebas de programas..